

Leena Hietala

**KAINUUN TALOUS- JAVELKANEUVONNAN  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Tradenomikoulutus  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Kevät 2010



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

|  |   |
|--|---|
| Koulutusala<br>Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  | Koulutusohjelma<br>Liiketalouden koulutusohjelma  |
| Tekijä(t)<br>Leena Hietala   |   |
| Työn nimi<br>Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakastytytvyäisyystutkimus  |   |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot<br>Markkinointi  | Ohjaaja(t)<br>Päivi Malinen   |
|  | Toimeksiantaja<br>Kainuun maakunta -kuntayhtymä/Kainuun talous- ja velkaneuvonta  |
| Aika<br>Kevät 2010   | Sivumäärä ja liitteet<br>64 + 47  |
| <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden sekä sidosryhmien tyytyväisyyttä talous- ja velkaneuvonnan palveluun ja palvelun laatuun. Kainuun talous- ja velkaneuvonta on laki-sääteinen palvelu, joka auttaa ihmisiä muun muassa ylivelkaantumistilanteessa. Tutkimuksen aihe nousi toimeksiantajan tarpeesta toteuttaa asiakastytytvyäisyyttä mittaava tutkimus. Kyseessä on ensimmäinen Kainuun talous- ja velkaneuvontaan toteutettu asiakastytytvyäisyystutkimus.</p> <p>Työn keskeisin tavoite oli saada tietoa tyytyväisyydestä asiakkailta ja sidosryhmiltä, jotta palvelua voitaisiin kehittää entisestään. Haluttiin siis selvittää, miten asiakkaat ovat kokeneet Kainuun talous- ja velkaneuvonnan palvelun ja millaisia odotuksia ja kehitysideoita sidosryhmillä on talous- ja velkaneuvonnan toimintaan kohtaan. Lisäksi haluttiin saada tietoa talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien yhteistyön toimivuudesta.</p> <p>Tutkimuksen teoriataustassa keskeisimpinä aihealueina käsitellään asiakkuutta, asiakaskeskeisyyttä, sidosryhmävuoropuhelua, julkista palvelua, asiantuntijuutta sekä palvelun laatua. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Asiakastytytvyäisyyskysely postitettiin Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille, jotka olivat asioineet talous- ja velkaneuvonnassa vuosina 2009–2010. Vastauksia tutkijalle palautui 66 kappaletta. Sidosryhmäkysely lähetettiin Kainuun talous- ja velkaneuvonnan kanssa sidosryhmäyhteistyötä tekevien tahojen edustajille. Kysely toteutettiin Internet-pohjaisella Digium Enterprise ohjelmistopalvelulla. Vastauksia sidosryhmäkyselystä tutkijalle palautui 47 kappaletta.</p> <p>Tutkimustuloksista selvisi, että asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä Kainuun talous- ja velkaneuvonnan toimintaan. Asiakkaat kokivat neuvontapalvelun itselleen hyvin tärkeäksi ja luotettavaksi. Myös neuvojan toimintaa koskevat tulokset olivat erityisen positiivisia. Tutkimustulosten perusteella sidosryhmät kokivat haluavansa lisää tietoa Kainuun talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta. Myös neuvonnan tehokkuutta arvosteltiin. Molemmissa tutkimuslomakkeissa olleisiin avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset antoivat myös arvokasta tietoa talous- ja velkaneuvonnan toiminnan kehittämiseksi.</p> <p>Tutkimus onnistui asetettujen tavoitteiden mukaisesti ja tutkimustulosten perusteella Kainuun talous- ja velkaneuvonta voi jatkossa kehittää toimintaansa menestyksellisesti.</p> |   |
| Kieli  | Suomi   |
| Asiasanat  | Asiakastytytvyäisyys, asiakkuus, palvelu, laatu, asiantuntijuus, sidosryhmävuoropuhelu  |
| Säilytyspaikka   | <input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus<br><input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |

|  |   |
|--|---|
| School<br>Business   | Degree Programme<br>Business Administration   |
| Author(s)<br>Leena Hietala   |   |
| Title<br>Customer Satisfaction Survey for Kainuu Economic and Debt Counselling Service   |   |
| Optional Professional Studies<br>Marketing   | Instructor(s)<br>Päivi Malinen  |
|  | Commissioned by<br>Joint Authority of Kainuu Region/Kainuu Economic and Debt Counselling Service  |
| Date<br>Spring 2010  | Total Number of Pages and Appendices<br>64 + 47   |
| <p>The target of this thesis was to measure the satisfaction of the customers and stakeholders with the services of Kainuu Economic and Debt Counselling. This counselling is a statutory service that helps people for example in a situation of excessive indebtedness. This is the first customer satisfaction survey implemented for Kainuu Economic and Debt Counselling Service.</p> <p>The main objective of the work was to obtain information about the satisfaction of the customers and the stakeholders, so that the service could be developed. There was a need to discover how the customers have experienced the counselling services and what expectations and development ideas the stakeholders have for economic and debt counselling services. Another aim was to receive information on the cooperation of the counselling service and the stakeholders.</p> <p>In the theoretical part, the key topic areas are customership, customer focus, stakeholder dialogue, public service, expertise and service quality. The research method was quantitative. The customer satisfaction questionnaire was mailed to those customers who had used the counselling services in 2009-2010. The number of responses was 66. The stakeholder satisfaction questionnaire was sent to the stakeholder representatives who cooperate with the counselling service agencies. The survey was executed with Internet-based Digium Enterprise software. The number of stakeholder responses was 47.</p> <p>The results showed that on average customers were very satisfied with the Kainuu Economic and Debt Counselling services. They experienced the counselling service itself to be very important and reliable. Also, the results of the advisor services were very positive. Based on the results, the stakeholders felt that they want to learn more about the Kainuu Economic and Debt Counselling Service. In addition, the effectiveness of the counselling was criticized. The answers to the open questions in both of the questionnaires gave valuable information for the improvement of the counselling services.</p> <p>The research succeeded in accordance with the objectives and the results of the research help Kainuu Economic and Debt Counselling to develop the services successfully in the future.</p> |   |
| Language of Thesis   | Finnish   |
| Keywords   | Customer Satisfaction, customership, service, quality, expertise, stakeholder dialogue  |
| Deposited at   | <input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus<br><input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

## ALKUSANAT

Haluan kiittää tässä erityisesti perhettäni ja vanhempiani siitä, että he ovat jaksaneet kantaa ja tukea minua kaikkien näiden vuosien yli. Olen vihdoin saavuttamassa sitä, mitä en vielä muutama vuosi olisi voinut itsestäni uskoa. Tämä on ollut pitkä matka. Mutta te olette antaneet minulle voimia jaksaa päivästä seuraavaan.

Suuret kiitokset rakkaalle siskolleni, koskaan en unohda, miten paljon välitit ja jaksoit pitää minusta silloin huolta ja pidät yhä edelleen. Tukesi oli korvaamatonta. Ajattelen sinua kiitollisin mielin.

Lämmin kiitos Reinolle. Kiitos tuesta, kannustuksesta ja rohkaisusta, yhdessä jaksoidemme.

Haluan kiittää työn onnistumisen kannalta myös Kainuun talous- ja velkaneuvonnan henkilökuntaa, Eila Holappaa, Esa Juntusta sekä Liisa Luukkosta. Teidän kanssanne oli palkitsevaa tehdä yhteistyötä.

Kiitos myös ohjaajalleni Päivi Maliselle.

Keskiyöllä 26.4.2010

Leena

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 2  |
| 2 ASIAKKUUS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN NÄKÖKULMASTA      | 4  |
| 2.1 Kainuun talous- ja velkaneuvonta                    | 5  |
| 2.2 Asiakkuus   | 6  |
| 2.2.1 Asiakaskeskeisyys                                 | 9  |
| 2.2.2 Asiakastyytyväisyys                               | 13 |
| 3 SIDOSRYHMÄT OSANA ORGANISAATIOTA                      | 16 |
| 3.1 Sidosryhmäanalyysi                                  | 17 |
| 3.2 Sidosryhmävuoropuhelu                               | 18 |
| 4 JULKINEN PALVELU JA PALVELUN LAATU                    | 21 |
| 4.1 Palvelun ominaispiirteet                            | 22 |
| 4.2 Palveluprosessinäkökulma                            | 24 |
| 4.3 Asiantuntijapalvelut                                | 26 |
| 4.4 Hyvän laadun kriteerit                              | 27 |
| 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS                                  | 29 |
| 5.1 Tutkimusmenetelmä                                   | 29 |
| 5.2 Tutkimuksen toteutus                                | 32 |
| 6 KAINUUN TALOUS- JA VELKANEUVONNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS | 34 |
| 6.1 Asiakastyytyväisyystutkimus                         | 34 |
| 6.1.1 Vastaajien taustatiedot                           | 34 |
| 6.1.2 Tulokset  | 38 |
| 6.2 Sidosryhmätyytyväisyystutkimus                      | 48 |
| 6.2.1 Vastaajien taustatiedot                           | 48 |
| 6.2.2 Tulokset  | 52 |
| 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET                            | 58 |
| LÄHTEET   | 63 |
| LIITTEET  |    |

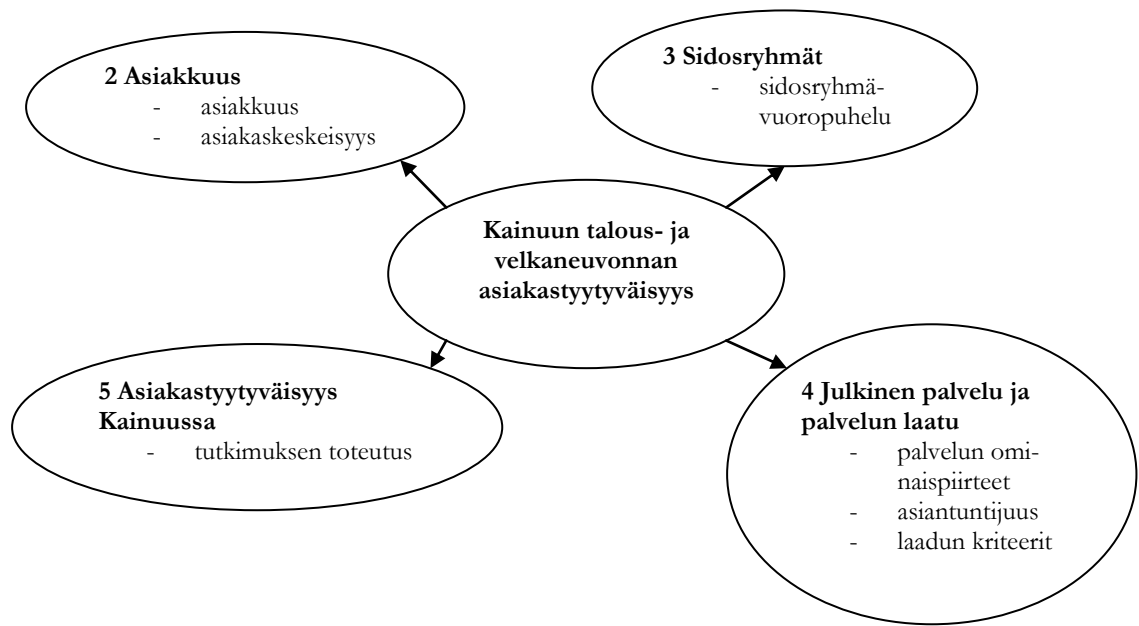
## 1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyyteen kiinnitetään nykyään huomattavasti enemmän huomiota kuin aikaisemmin. Myös julkisella sektorilla on nähty tarpeelliseksi toteuttaa asiakastyytyväisyyttä mittaavia tutkimuksia, puhumattakaan sidosryhmäyhteistyön tärkeydestä. Ilman sidosryhmiään organisaation ei ole mahdollista toimia. On merkittävää, että on alettu ymmärtää sidosryhmävuoropuhelun toimivuuden tärkeys.

Kainuun talous- ja velkaneuvonta auttaa ihmisiä ylivelkaantumistilanteissa sekä antaa neuvoja talouden hallintaan. Palvelu on julkista, maksutonta ja lakisääteistä palvelua. Talous- ja velkaneuvonta tekee sidosryhmäyhteistyötä muun muassa käräjäoikeuksien, kihlakunnan ulosoton, seurakuntien ja edunvalvonnan kanssa. On tärkeää tutkia asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyyttä toimintaa ja palvelua kohtaan aika-ajoin. Mikäli sidosryhmäyhteistyö ei toimi, heijastuu se väistämättä myös asiakkaille osoitettuun palveluun ja palvelun laatuun. Tämä heikentää silloin myös asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden sekä sidosryhmien tyytyväisyyttä talous- ja velkaneuvonnan toimintaan ja palveluun keväällä 2010. Asiakastyytyväisyyttä mittaavia tutkimuksia ei Kainuun talous- ja velkaneuvonnassa ollut aikaisemmin toteutettu. Tästä syystä oli ajankohtaista saada tietoa siitä, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat tämän hetkiseen palveluun ja kuinka tärkeäksi palvelu koetaan. Myös sidosryhmien kokemuksia yhteistyöstä talous- ja velkaneuvonnan kanssa haluttiin kartoittaa.

Tutkimuksen teoriataustassa keskeisimmät aihealueet käsittelevät asiakkuutta, asiakaskeskeyttä, sidosryhmävuoropuhelua, julkista palvelua, palvelun laatua sekä asiantuntijuutta. Seuraavalla sivulla oleva viitekehyskuvio havainnollistaa tutkimuksen teoriataustaa visuaalisesti.



Kuvio 1. Viitekehyskuvio

Tutkimustulokset esitetään tekstin lisäksi havainnollistavin kuvion luvussa 6. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset esitetään erillään sidosryhmätyytyväisyystutkimuksen tuloksista, sillä tutkimustulokset eivät ole vertailukelpoisia keskenään. Kyselylomakkeissa olleet avoimet kysymykset antoivat strukturoitujen kysymysten lisäksi arvokasta tietoa talous- ja velkaneuvonnan kehittämiseksi sekä asiakkaiden että sidosryhmien taholta.

Tutkimustuloksista selvisi, että asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun Kainuun talous- ja velkaneuvonnasta. Asiakkaat kokivat palvelun tärkeäksi ja luotettavaksi. Myös neuvojan toimintaa koskevat arviot olivat hyvin positiivisia. Tutkimustulosten perusteella sidosryhmät toivovat saavansa Kainuun talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta lisää tietoa. Myös talous- ja velkaneuvonnan tehokkuutta arvosteltiin sidosryhmien toimesta.

Luku 7 Pohdinta ja johtopäätökset nivoo yhteen tutkimustulokset yhdessä teorian kanssa. Tämän tutkimusraportin avulla Kainuun talous- ja velkaneuvonta voi kehittää toimintaansa entistä paremmaksi ja eheämmäksi.

## 2 ASIAKKUUS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN NÄKÖKULMASTA

Usein ajatellaan, että velkaongelmiin ajautuvat vain holtittomat rahankäyttäjät tai muutoin vastuuntunnottomat kansalaiset. Todellisuudessa velkaneuvontaa tarvitsevia ihmisiä löytyy lähes jokaisesta yhteiskuntaluokasta. Ylivelkaantumista saattaa aiheuttaa milloin avioero, läheisen kuolema, työttömäksi jääminen tai muu äkillisesti tai yllättäen tapahtunut elämänmuutos. Mikäli säästössä ei ole rahaa niin kutsutun pahan päivän varalle, voi talous ajautua kriittiseen tilaan hyvinkin nopeasti. Tällöin voidaan hakea apua tilanteen selvittämiseen muun muassa talous- ja velkaneuvojalta.

Velkaongelmainen tuntee usein syrjäytyvänsä. Työttömänä ystävät ja läheisetkin häviävät. Pinnalla ovat ahdistuksen, syyllisyyden, vihan ja häpeän tunteet. Vuosia jatkuneen velkaantumisen ja siitä aiheutuneen ahdistuksen kanssa eläminen sairastuttaa sekä henkisesti että fyysisesti. Tämä lisää vielä entisestään velka-ahdingon syvyyttä. Talous- ja velkaneuvoja voi tarvittaessa ohjata ylivelkaantunutta hakemaan myös muita yhteiskunnallisia tukipalveluja.

Takuu-Säätiön toiminnanjohtaja Leena Veikkolaa huolestuttaa kuitenkin velallisten kokonaisvaltaisen avun organisoimattomuus. Veikkolan mielestä kukaan ei ota asiakkaasta kokonaisvastuuta, vaan eri tahot käsittelevät vain itselleen kuuluvaa asiakkaan ongelman sektoria. Velkaongelmaiset ovat usein myös moniongelmaisia ja heillä esiintyy muun muassa päihde- tai mielenterveysongelmia. Tästä syystä eri alojen ammattilaisten pitäisi tehdä yhteistyötä velkaneuvojan kanssa, jotta asiakkaan ongelmat hoidettaisiin kuntoon kerralla. Veikkola toivoisi talousasioihin myös lisää valistusta ja neuvontaa. Tällaista neuvontaa voisi antaa esimerkiksi lastentarhassa, koulussa, rippikoulussa, armeijassa ja äitiysneuvolassa. (Unkuri 2009, 8.)

Vaikka talous- ja velkaneuvonta on yksi julkisen sektorin tukipalvelu velallisille, on tälläkin toimialalla hyvä välillä kartoittaa, miten asiakkaat ovat palvelun kokeneet ja miten palvelua voitaisiin mahdollisesti kehittää. Laadukkaan palvelun tuottaminen edellyttää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista.



## 2.1 Kainuun talous- ja velkaneuvonta

Laki talous- ja velkaneuvonnasta kuvailee talous- ja velkaneuvontaa seuraavanlaisesti:

- Talous ja velkaneuvonnassa annetaan yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta,
- avustetaan yksityishenkilöitä taloudenpidon suunnittelussa,
- selvitetään velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustetaan velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä velkojensa kanssa sovinto,
- avustetaan velallista velkajärjestelyyn liittyvän asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemusten ja muiden yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain (57/1993) edellyttämien selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa, sekä
- ohjataan velallinen hakemaan tarvittaessa oikeudellista apua. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 1 §.)

Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä, asiakkaille maksutonta palvelua. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden talouden hallinta on ajautunut tai ajautumassa syystä tai toisesta kriittiseen tilaan. Talousneuvonnasta saa apua muun muassa lainavertailuun eri maksuajoilla ja korko- ja lyhennysvaihtoehdoilla, tietoa takaajan asemasta ja panttauksesta, perintälaista, maksuhäiriöistä ja niiden merkityksestä sekä opastusta, mitä tehdä, kun laskuja ei pysty maksamaan ajallaan. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2010 a)

Velkaneuvonta auttaa ylivelkaantuneita vapaaehtoisten velkajärjestelyiden sovintoesityksissä ja neuvotteluissa velkojen kanssa. Neuvojat auttavat myös velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa käräjäoikeuteen, takaushakemuksen tekemisessä Takuu-Säätiöön, ulosoton maksuvapaakuukausien hakemisessa sekä kertovat tarvittaessa myös muista yhteiskunnallisista tukipalveluista. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2010 a)

Talous- ja velkaneuvojan kelpoisuusvaatimuksiin kuuluvat alalle soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 6 §.) Kuitenkin henkilö, joka on toiminut talous- ja velkaneuvojan tehtävässä ennen talous- ja velkaneuvojan kelpoisuusvaatimuksia koskevan lain

voimaan tuloa (1.2.2006), on eittämättä kelvollinen toimimaan tehtävässään lain 6 §:n säädöksestä huolimatta.

Kainuun maakunta -kuntayhtymän talous- ja velkaneuvonnan piiriin kuuluu seuraavat kunnat: Kajaani, Hyrynsalmi, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi, Kuusamo, Taivalkoski ja Pyhäntä. Vuonna 2010 Kajaanissa toimii kaksi neuvojaa, johtava talous- ja velkaneuvoja Eila Holappa ja talous- ja velkaneuvoja Esa Juntunen sekä toimitus- ja asiakas- ja yhteistyösihteeri Liisa Luukkonen. (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2010 b)

Talous- ja velkaneuvonta kuuluu työ- ja elinkeinoministeriön hallinnanalaisuuteen. Neuvonnan yleistä johtoa, ohjausta ja valvontaa hoitaa Kuluttajavirasto. Kuluttajavirasto järjestää ja huolehtii myös talous- ja velkaneuvojen ajankohtaiskouluttamisesta. Neuvoille tarkoitettua talous- ja velkaneuvonnan ohjaus-, kehittämis- ja tiedottamiskanavaa Internetissä ylläpitää Kuluttajavirasto. Sivuston kautta välitetään tietoja muun muassa lakimuutoksista, koulutuksista, sidosryhmien toiminnasta, tutkimuksista sekä neuvojen kysymyksiin annetuista vastauksista. (Rissanen 2009, 29.)

Aluehallintovirastot 1.1.2010 alkaen huolehtivat yhdessä alueensa kuntien kanssa talous- ja velkaneuvonnan saatavuudesta kansalaisten asuinpaikasta riippumatta (Aluehallintovirasto 2010 a). Pohjois-Suomen aluehallintovirasto hoitaa talous- ja velkaneuvonnasta annetuissa laissa tarkoitetut tehtävät ja vastaa talous- ja velkaneuvontapalvelujen riittävydestä myös Kainuun talous- ja velkaneuvonnan kohdalla (Aluehallintovirasto 2010 b)

## 2.2 Asiakkuus

Asiakkuus määritellään kahden osapuolen yhteistyöksi, eli vaihdannaksi. Asiakkuus on prosessi, jossa molemmat osapuolet, kuten asiakas ja organisaation edustaja, hoitavat oman osansa. Asiakkuus mielletään pitkäaikaiseksi, luottamukselliseksi ja toista osapuolta arvostavaksi yhteistyöksi. Asiakkuusajattelun ydin on arvontuotantoprosessin syvässä ymmärtämisessä. Arvontuotanto tarkoittaa asiakkaan prosessia toteuttaa omia tavoitteitaan. Ratkaiseva ero asiakkuudessa asiakaslähtöisyyteen on se, että asiakkuudessa asiakas on subjekti eikä objekti. Tavoitteena ei ole olla lähellä asiakasta, vaan tavoitteena on elää asiakkaan kanssa. (Storbacka, Blowqvist, Dahl & Haeger 1999, 19–21.)

Organisaation asiakaskanta muodostuu monenlaisista asiakkuuksista. Asiakkuus taas rakentuu asiakaskohtaamisista ja asiakaskohtaamiset muodostuvat erilaisista toiminnoista. Tätä yhtälöä kutsutaan asiakkuusrakenteeksi. Asiakkuuksia kehitetään kaikilla neljällä tasolla kuten asiakaskanta-, asiakkuus-, asiakaskohtaamis- ja toimintotasolla. (Storbacka & Lehtinen 1997, 53.)

Asiakas muodostaa tyytyväisyytensä eri tavalla asiakkuuden eri tasoilla. Asiakas voi olla hyvin tyytymätön johonkin tiettyyn asiakaskohtaamiseen, mutta kuitenkin tyytyväinen asiakkuuteen. Päinvastoin asiakas saattaa olla hyvin tyytyväinen vuorovaikutustilanteeseen asiakasneuvojan kanssa, mutta vaihtaa palveluntarjoajaa oltuaan tyytymätön asiakkuuteen. Asiakkuustasolla korostuu asiakkaan kokema arvo asiakkuudesta. Asiakkaalle on tärkeintä, että hän asiakkuuden kautta pystyy tuottamaan paremmin arvoa itselleen juuri kyseenomaisen organisaation kanssa, kuin jonkun muun palveluntarjoajan kanssa. (Storbacka & Lehtinen 1997, 54–55.)

Asiakkuusajattelussa asiakas muuttuu subjektiksi ja asiakkuudessa tapahtuvasta yhteisestä arvontuotannosta tulee objekti. Asiakkuuslähtöinen organisaatio on lähellä asiakasta. Lähellä oleminen ei kuitenkaan tarkoita välttämättä fyysistä läheisyyttä, sillä etäisyys organisaation ja asiakkaan välillä on suhteellinen käsite. Vastuu asiakkuudesta on organisaatiolla, mutta etäisyydestä asiakas päättää itse. Asiakkuuslähtöisyyttä ei voi määrittää fyysisen tai henkisen etäisyyden perusteella. Se määräytyy asiakkaan ja organisaation arvon sekä onnistuneen yhteistyön mukaan. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 22.)

Asiakkuuslähtöisyyden avaintekijät muodostuvat saavutettavuudesta, vuorovaikutteisuudesta sekä arvontuotannosta. Saavutettavuus ei tarkoita ainoastaan vastaanottoaikoja tai puhelimeen vastaamista. Saavutettavuus tarkoittaa vahvaa julkista läsnäoloa ja näkyvyyttä. Sitä, että organisaatio on aina tarvittaessa tavoitettavissa ja sen kanssa on helppo tehdä yhteistyötä. Organisaation on myös oltava valmis ottamaan vastaan virikkeitä asiakkailta ja ulkomaailmasta. On ehdottoman tärkeää olla näkyvillä silloin, kun asiakas tarvitsee apua ja etsii yhteystietoja esimerkiksi Internetissä. Mikäli organisaatiota ei löydy, ei sitä ole asiakkaan mielestä olemassakaan. Tästä syystä saavutettavuus on ensimmäinen asia asiakkuuslähtöisyydessä. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 23.) Kun henkilö tunnistaa tarvitsevansa neuvoja taloudelliseen tilanteeseensa, on hyvin tärkeää, että talous- ja velkaneuvojan yhteystiedot ovat helposti löydettävissä ja ajanvaraus neuvojalle käy vaivattomasti.

Vuorovaikutteisuus on toinen hyvin merkittävä asiakkuuslähtöisyyden avaintekijöistä. Vuorovaikutteisuus voi esiintyä eri muodoissa. On tärkeää olla vuorovaikutuksessa jatkuvasti sekä nykyisiin että potentiaalsiin asiakkaisiin. Vuorovaikutteisuus tarkoittaa yhteydenpitoa asiakkaiden kanssa sekä perinteisin keinoin puhelimitse ja Internetin välityksellä että asiakas-kohtaamisilla. Asiakaskohtaamiset ovat olleet aina asiakkuuden ydin. Organisaatiosta ja toimialasta riippuen asiakaskohtaamiset voivat tapahtua joko asiakkaan luona tai neuvojan toimipisteessä. Vuorovaikutteisuus rakentuu kehittävien keskusteluiden sekä asiakkuuksien ja asiakkuusprosessien yhteisen kehittämisen ja sopeuttamisen varaan. Mitä useammissa prosesseissa asiakas on mukana, sitä paremmin toimintaa voidaan mukauttaa asiakkaan tarpeita paremmin tyydyttäväksi. Tästä syystä vuorovaikutteisuus on suuri edellytys hyvien asiakkuuksien kehittämiseksi. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 24.) Rakentavan asiakkuussuhteen kehittäminen alkaa jo ensimmäisestä asiakkaan ja talous- ja velkaneuvojan välisestä vuorovaikutustilanteesta. Asiakkaalle välittyy jo puhelimesta tunne siitä, millä tavalla hänet vastaanotetaan ensimmäiselle vastaanottokäynnille. On tärkeää luoda asiakkaalle turvallinen ja kannustava olo jo ensimmäisen yhteydenoton aikana.

Kolmas asiakkuuslähtöisyyden avaintekijä on arvontuotanto. Arvontuotannolla tarkoitetaan yhteistyötä asiakkaan kanssa, prosessia, jolla asiakas toteuttaa omia tavoitteitaan. Tuotettavaa arvoa on kahdenlaista, välitöntä arvoa sekä välillistä arvoa. Välitön arvo syntyy niiden tuotteiden ja lupauksen mukaan, joita asiakas saa vastineeksi omista lupauksistaan ja korvauksistaan. Välillinen arvo rakentuu pääosin yhteisestä oppimisesta ja kehittymisestä. Välillinen arvo koostuu myös tunnearvosta, joka syntyy luotettavan organisaation aiheuttamasta turvallisuuden tunteesta. Arvon tuottaminen edellyttää, että organisaation ja asiakkaan arvontuotantoprosessit sopivat yhteen. Asiakkaan on myös pystyttävä hyödyntämään kaikkia organisaation resursseja ja organisaation on kyettävä asennoitumaan oikein asiakkaan koko arvontuotantojärjestelmään. Organisaatio, joka kykenee jatkuvasti kehittämään omia prosessejaan voidakseen tarjota asiakkailleen uusia ulottuvuuksia arvon tuottamiseen, vahvistaa asemaansa entisestään. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 25.) Talous- ja velkaneuvonnan kannalta hyvä yhteistyö asiakkaan ja neuvojan välillä edellyttää neuvojalta kykyä kuunnella ja ymmärtää asiakasta hänen tilanteessaan. Asiakkaan tulee myös sitoutua tilanteeseensa ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ja asenteitaan taloudellisen tilanteensa korjaamiseksi.

### 2.2.1 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyys on organisaation ajattelutapa, jonka lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Asiakaskeskeisyys myös vaikuttaa markkinoinnin toteuttamiseen ajattelutavan mukaisesti. Asiakaskeskeisen markkinoinnin lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja asiakasryhmien erityisvaatimukset, joiden mukaan palvelua suunnitellaan. Tarkoituksena on rakentaa asiakkaan kanssa yhteistyössä kestävää ja pitkäaikaista asiakkuutta. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 51.)

Asiakaskeskeisen markkinoinnin tehtävänä on saada aikaan organisaation ja asiakkaan välillä molempia osapuolia tyydyttävä vaihdantaprosessi. Tämä prosessi edellyttää, että sekä organisaatiolla että asiakkaalla on jotakin tarjottavaa ja vastaanotettavaa. Vaihdamta tapahtuu kun asiakas vastaanottaa hänelle tarjottua palvelua. Vaihdamtaprosessin myötä palvelulle syntyy kysyntää. (Ylikoski 1999, 34.)

Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot pyrkivät turvaamaan toimintansa jatkuvuuden saavuttamalla ei-kaupalliset tavoitteensa. Vaikka tavoitteet toiminnan jatkuvuuden suhteen poikkeavat kaupallisten yritysten tavoitteista, voittoa tavoittelemattomat organisaatiot voivat käyttää hyväkseen samoja markkinoinnin keinoja kuin yrityksetkin. Organisaation tavoitteet pyritään saavuttamaan markkinoinnin kohteena olevien asiakkaiden ja kohderyhmien tarpeet tyydyttämällä tehokkaammin ja tuloksellisemmin kuin mihin kilpailijat pystyvät. (Ylikoski 1999, 34–35.)

#### **Asiakaskeskeisyyden edellytykset**

Asiakaskeskeisyys edellyttää organisaatiolta muun muassa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja valintoihin vaikuttavista tekijöistä. On tärkeää myös osata ottaa vastuu asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Tämän omaksuminen ei kuitenkaan aina suju ongelmitta. Usein ongelmien syyt löytyvät joko organisaation johdosta, markkinoinnin väärinymmärtämisestä, puutteellisesta sitoutumisesta tai yleisestä muutosvastarinnasta.

Asiakaskeskeisyyttä tarkastellessa organisaation ajattelutapana ja sen edellytyksiä ovat seuraavat seikat:

### **1. Riittävä tietämys asiakkaiden tarpeista**

Jotta asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää, on niistä oltava riittävästi informaatiota. Asiakaskeskeisyydessä organisaatio onnistuu vain, jos se ymmärtää asiakkaidensa tarpeet ja valintoihin vaikuttavat tekijät. On tärkeää, että ymmärretään asiakkaan tämänhetkiset, mutta myös tulevat tarpeet.

### **2. Vastuun kantaminen asiakkaiden tarpeista**

Asiakaskeskeisyydessä on olennaista, että koko organisaatio ottaa vastuun asiakkaan tarpeista. Vastuun ottaminen tarkoittaa myös reagointia tarpeita koskevaan informaatioon. Tällaista organisaatiota kutsutaan responsiiviseksi. Responsiivisuus tarkoittaa sitä, että organisaation palvelutarjonta ja toimintatavat sopeutetaan asiakkaan tarpeisiin, mutta kuitenkin organisaation resurssien mukaisesti.

### **3. Selkeät päätökset osastojen ja toimintojen välillä ja sitoutuminen niihin**

Asiakaskeskeisyys edellyttää organisaation toimintojen ja osastojen välille koordinoituja päätöksiä. On myös tärkeää, että päätöksiin sitoudutaan. Sitoutuminen on vahvaluontoisempaa, mikäli henkilöstö saa osallistua myös päätösten suunnitteluun. Kun koko organisaatio kantaa vastuuta asiakkaan tyytyväisyydestä, asiakaskeskeisyys ilmenee kokonaisvaltaisena prosessina. Aina osastojen välinen koordinointi ei kuitenkaan suju ongelmitta. Erimielisyyksiä voi ilmetä muun muassa tuottojen ja kustannusten osalta.

### **4. Oikeiden toimintatapojen valinta**

Organisaation on osattava valita oikeat toimintatavat, joilla se parhaiten hyödyntää osaamistaan ja resurssejaan asiakkaiden tarpeita tyydyttäessä. On myös oltava tarkka tieto siitä, minkälaisia kustannuksia asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisestä aiheutuu. Kustannusten ennakointi on yhtä tärkeää kuin asiakkaan tarpeiden tunnistaminen. Vasta kun kustannukset ovat selvillä, lähdetään suunnittelemaan tarjottavia palveluita.

## 5. Kilpailijoiden tiedostaminen

Kilpailijoiden analysointi on myös yksi asiakaskeskeisyyden edellytyksistä. On tärkeää ymmärtää kilpailun merkitys markkinoilla eikä aliarvioida kilpailijoita. Asiakkaan suhtautuminen sekä kilpailijan että oman organisaation palvelutarjontaan tulee tuntea. Asiakkaan tarpeita on tarkasteltava yhdessä kilpailevien palveluiden kehityksen, teknologian kehityksen ja markkinointiympäristön kanssa. Kilpailua on osattava tarkastella myös kokonaisvaltaisesti ja laajasti. (Ylikoski 1999, 38–40.)

Talous- ja velkaneuvonnan kannalta merkittävintä on tunnistaa asiakkaidensa tarpeet sekä kantaa vastuuta niistä. On myös tärkeää, että organisaation toimintatavat ovat yhtenäiset, kun asiakkaalle haetaan esimerkiksi velkajärjestelyä. Näin asiakkaalle ei pääse syntymään ristiriitoja, mikäli hän keskustelelee asioistaan eri neuvojen kanssa.

### Asiakaskeskeisyyden ilmeneminen

Tarpeiden tyydyttymisen lisäksi asiakaskeskeisyyden pitäisi myös näkyä asiakkaille. Asiakkaan tulisi tuntea, että organisaatio on kiinnostunut hänen tarpeistaan ja toiveistaan ja että hän saa hyvää palvelua. Palveluorganisaatiossa asiakas havaitsee nopeasti, mikäli asiakaskeskeisyys organisaatiosta puuttuu. Syy tähän voi olla muun muassa jo aiemmin mainittu toimintojen koordinoimattomuus. On tärkeää, että organisaation toimintatavat ja henkilöstön palveluosaaminen ovat keskenään tasapainossa. Mikäli näiden tasapaino horjuu, näkyy se heikkona palvelunlaatuna. (Ylikoski 1999, 41.)

Asiakaskeskeisyyttä tarkastellaan osana organisaation kulttuuria. Organisaatiokulttuuri tarkoittaa organisaation yhteistä toimintalinjaa, organisaation jäsenille yhteisiä, itsestään selviä asioita ja arvoja. Kulttuuri pitää sisällään sen fyysisen ja sosiaalisen ympäristön, missä toimintaa tapahtuu. Lisäksi organisaatiokulttuuriin olennaisesti kuuluvat organisaation tavoitteet, keinot tavoitteiden saavuttamiseksi, henkilöstön käyttäytyminen sekä suunnitelma, miten asiakkaiden organisaatiosta muodostamaa mielikuvaa, imagoa, ylläpidetään. (Ylikoski 1999, 43.)

Organisaatiossa, jossa tuotetaan palveluja, asiakaskeskeistä kulttuuria kutsutaan palvelukulttuuriksi. Palvelukulttuuri on sellainen organisaatiokulttuuri, jossa koko henkilöstö on kiinnostunut tuottamaan asiakkaille hyvää palvelua ja toimimaan asiakkaiden parhaaksi sekä sitoutunut siihen. Vahvan palvelukulttuurin huomaa siitä, että asiakkaan tyytyväisyys on jokai-

sen organisaation työntekijän toiminnan keskeinen päämäärä. Heikko palvelukulttuuri ilmenee taas ohjeistuksen vähyydestä, jolloin yllättävissä tilanteissa asiakaspalvelija tuntee itsensä turvattomaksi toimintaohjeiden puuttuessa. Vahvan palvelukulttuurin työntekijä tietää ilman ohjeitakin, kuinka erilaisissa tilanteissa toimitaan. Useinkaan kulttuurin ohjausvoimaa ei edes tiedosteta, sillä sen vaikutus on niin syvälinen. (Ylikoski 1999, 43–44.)

Asiakaskeskeisyys ilmenee myös joustavuudessa sekä luovuuden ja uusien ideoiden arvostamisessa. Asiakkaan asettaminen etusijalle vaatii joustavuutta, sillä jokainen asiakaspalvelutilanne on omanlaisensa. Palvelutilanteissa tapahtuu usein jotain yllättävää, joista selvittää joustamalla toimintatavoista ja -ohjeistuksesta. Säännöt ovat keino saavuttaa asiakkaan tyytyväisyys, mutta niistä poikkeaminen on joustavuutta. On myös tärkeää, että vuorovaikutustilanteessa osataan kuunnella asiakasta ja ottaa vastaan uusia ideoita palvelun parantamiseksi. (Ylikoski 1999, 45.)

Asiakaskeskeinen palveluorganisaatio arvostaa henkilöstöään pitämällä siitä huolta. Asiakaspalvelijat ovat keskeisessä asemassa palvelua tuottaessa. Kun asiakaspalvelijat ovat tyytyväisiä, palvelun laatu on hyvää ja asiakkaat ovat tyytyväisiä. Tämä näkyy erityisesti vuorovaikutuksen parantumisessa palvelutilanteessa. Asiakaskeskeisyyttä vahvistaa myös mukava työilmapiiri. Kannustavassa työyhteisössä jokainen työntekijä saa tuntea ammattitilpeyttä sekä yhteenkuuluvuutta työtovereidensa kanssa. (Ylikoski 1999, 45.)

### **Asiakaskeskeisyys voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa**

Asiakkaan ostaessa yritykseltä palvelua, hän maksaa sen rahalla. Yleinen oletus on, että kun vaihdantaa tapahtuu, siihen liittyy olennaisena osana raha. Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot pyrkivät vaihdantaprosesseihin, joissa asiakkaan antama vastine on jotain muuta kuin rahaa. Kun asiakas vastaanottaa palvelua, hän palvelun vastineeksi luopuu esimerkiksi vanhoista aatteistaan tai arvoistaan, muuttaa käyttäytymistään tai osallistuu vapaaehtoistyöhön. Vastineeksi hän saa esimerkiksi sosiaalista tai psykologista hyötyä itselleen. (Ylikoski 1999, 69–70.)

Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden keskeisenä tavoitteena on yleensä jonkin muu, kuin rahallinen tavoite. Tavoitteena voi olla esimerkiksi saada kansalaiset muuttamaan ja omaksumaan uusia käyttäytymismalleja ja asenteita. Tällaisia organisaatioita ovat monet julkisia palveluja tarjoavat organisaatiot, kuten yhdistykset, järjestöt, taidelaitokset sekä monet sosiaalista toimintaa harjoittavat organisaatiot. (Ylikoski 1999, 70.)



Jokaisella organisaatiolla on sidosryhmiä. Sidosryhmät ovat muita ihmisiä tai organisaatioita, joiden tarpeet organisaation tulee ainakin osittain täyttää. Sidosryhmät ovat kiinnostuneita organisaation toiminnasta sekä voivat vaikuttaa sen menestymiseen markkinoilla. Sidosryhmiä ovat muun muassa asiakkaat, rahoittajat, oma henkilökunta ja niin kutsuttu suuri yleisö. Asiakaskeskeistä toimintatapaa voidaan toteuttaa organisaation asiakkaiden lisäksi myös sidosryhmiin, jotka ovat tekemisissä organisaation kanssa. Tärkeimpiä sidosryhmiä voittoa tavoittelemattomalle organisaatiolle ovat voimavarojen antajat, kuten veronmaksajat, lahjoittajat ja toimintaan osallistuvat vapaaehtoistyöntekijät. Veronmaksajien rahat tulevat organisaation käyttöön valtion tai kunnan budjetin kautta. Sidosryhmiltä saamansa resurssit voittoa tavoittelematon organisaatio muuntaa palveluiksi, jotka välitetään asiakkaille. (Ylikoski 1999,70)

Markkinointia ei usein koeta voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa välttämättömänä. Mikäli tavoitteet ja resurssit toimintaan tulee organisaation ulkopuolelta, ei asiakaskeskeiseen markkinointiin ole välttämättä tarvettakaan. Usein organisaatiot saattavat pitää pelkkää markkinointiviestintää jo riittävänä markkinointina. Toimintaympäristön muutokset ovat kuitenkin aiheuttaneet kiinnostuksen heräämisen markkinointiin myös voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa etenkin julkisella sektorilla. Julkisen sektorin palvelut saavat kilpailijoita jatkuvasti, kun palveluja yksityistetään, lakisääteisestä sääntelystä ja monopoleista luovutaan ja kun asiakkailta aletaan periä palvelumaksuja aiemmin ilmaisista palveluista. Juuri kilpailu aiheuttaa pakottavan tarpeen julkiselle sektorille omaksumaan asiakaskeskeisen markkinoinnin periaatteita. (Ylikoski 1999, 73.)

### 2.2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyysajattelu on pinnallista ajattelua, joka rajoittuu yleensä vain toimintaan asiakkaan esittämien tarpeiden pohjalta. Asiakkaan käytettyä organisaation palvelua, hän on palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvään palvelutasoon ja laatuun on helppo olla tyytyväinen ja usein sitä organisaatiolta edellytetäänkin ja pidetään itsestään selvyytenä. Termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään arkikielessä usein toistensa synonyymeinä. Todellisuudessa asiakastyytyväisyys on laatua laajempi käsite, ja palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 1999, 149.)

Asiakas muodostaa organisaation toiminnasta aina oman näkemyksensä. Samoin odotukset organisaatiota kohtaan ovat yksilöllisiä. Nämä odotukset syntyvät aiempien kokemusten, lähipiirin kertomusten ja lehtiartikkeleiden tai muiden organisaatiosta julkisuudessa esillä olleiden asioiden perusteella. Odotusten lisäksi myös asiakkaiden kokemukset organisaation toiminnasta ovat erilaisia. Tästä syystä asiakastyytyväisyys on siis suhteellinen ja aina subjektiivinen näkemys. (Rope & Pöllänen 1998, 58.)

Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteisiinsa asiakastyytyväisyyden avulla. Mikäli asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan tarkkaa ja täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että tietoa kerätään suoraan asiakkaalta itseltään, esimerkiksi juuri asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. (Ylikoski 1999, 149.) Asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää, että tyytyväisyyttä mitataan jatkuvasti ja systemaattisesti. Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä onkin kyse jatkuvan palautteen saamisesta asiakkaan kokemuksista palvelutilanteista. (Rope & Pöllänen 1998, 59.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä on useita. Asiakas käyttää palvelua, sillä hänellä on jokin tarve, jonka hän palvelun avulla haluaa tyydyttää. Motiivit palvelun käyttämiseen ovat kuitenkin usein tiedostamattomia, kuten esimerkiksi yhteenkuuluvuuden ja itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen. Niinpä tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielestä muodostuu hänen ajatukseen siitä, miten paljon palvelun käytöstä hän kokee hyötyvänsä. (Ylikoski 1999, 151.)

Palveluorganisaatio pyrkii vaikuttamaan asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen etsimällä palvelun niitä ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Organisaatio pyrkii vaikuttamaan muun muassa palvelun laatu tekijöihin, sillä juuri ne tekijät tuottavat asiakastyytyväisyyttä. Keskeisimpiä palvelun laatutekijöitä ovat muun muassa luotettavuustekijät, reagointialttius, palveluvarmuus, empaattisuus sekä palveluympäristö. (Ylikoski 1999, 152.)

Asiakkaan palvelukokemukseen yhtenä tekijänä vaikuttaa myös se, kuinka paljon asiakas kokee itse panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötykokemukseen. Tästä käytetään nimitystä asiakkaan saama arvo. Asiakkaan valitessa palvelua, hän punnitsee, mikä organisaatio pystyy tuottamaan hänelle eniten arvoa. Näin ollen asiakkaan saama arvo, palvelun laatu sekä asiakastyytyväisyys nivoutuvat olennaisesti toisiinsa ja vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. (Ylikoski 1999, 153.)

Asiakas arvioi organisaation toimintaa kokonaisuutena jokaisen yksittäisen palvelutilanteen perusteella. Asiakastyytyväisyyttä voidaanakin tarkastella joko yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä organisaation toimintaan. Asiakas voi esimerkiksi olla tyytymätön johonkin yksittäiseen palvelutilanteeseen, mutta tyytyväinen kokonaisuutena organisaation toimintaan tai päinvastoin. (Ylikoski 1999, 155.)

### 3 SIDOSRYHMÄT OSANA ORGANISAATIOTA

Sidosryhmät ovat merkittävässä roolissa myös julkisen sektorin organisaatioissa. Taloudellisessa ahdingossa elävien ihmisten auttamisessa korostuu organisaation ja sidosryhmien välinen yhteistyö sekä positiivisessa että negatiivisessa muodossa. Jotta yhteistyö olisi joustavaa, avointa ja tehokasta, on sidosryhmävuoropuhelulla merkittävä rooli hyvän yhteistyön luomisessa.

Olennaisten sidosryhmien määrittäminen ja huomioonottaminen on herättänyt runsaasti keskustelua. Sidosryhmät määritellään organisaation toimintaan vaikuttaviksi yksilöiksi ja yhteisöiksi, joihin myös organisaation toiminnalla voi olla vaikutusta. Sidosryhmät voidaan ryhmitellä ensisijaisiin sekä toissijaisiin ryhmiin. Ensisijaiset sidosryhmät ovat virallisessa sopimussuhteessa olevia, kuten muun muassa rahoittajat, työntekijät sekä asiakkaat. Toissijaisiin sidosryhmiin taas kuuluvat muun muassa kansalaisjärjestöt. (Laasonen 2007, 83.)

Sidosryhmät ovat kiinteästi mukana organisaation toiminnassa ja organisaatio on niistä riippuvainen. Suhde organisaation ja sidosryhmien välille voi muodostua monin eri tavoin, kuten omistajuuden kautta, asiakassuhteen kautta, työsopimuksen kautta tai esimerkiksi lainsäädännön kautta. Jotkut sidosryhmät eivät ole riippuvaisia vain yhdestä yksiköstä, sillä niiden rooli on tukea ja rahoittaa organisaation toimintaa. Tällaisia sidosryhmiä ovat muun muassa valtio, kunnat ja rahoittajat. Organisaation pääsidosryhmiä ovat muun muassa julkinen valta, organisaation johto, asiakkaat, rahoittajat, omistajat sekä työntekijät. (Kinkki 2003, 61.) Talous- ja velkaneuvonta tekee sidosryhmäyhteistyötä muun muassa kihlakunnan ulosoton, käräjäoikeuden, selvittäjien, seurakunnan diakonian, edunvalvonnan sekä Takuu-Säätiön kanssa.

Oli organisaatio minkäläinen tahansa, on sillä aina sidosryhmiä, toisilla enemmän, toisilla vähemmän. Organisaatiota sellaisenaan ei ole edes olemassa, vaan organisaatio on oikeudellisesti muodostettu yksikkö, jonka toiminta muodostuu yhteistyöstä sidosryhmien kanssa. Organisaation toiminnan yhtenä päätavoitteena on saavuttaa sidosryhmiensä päämäärät ja tällä tavalla ylläpitää yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa. Sidosryhmät ja organisaatio toimivat vuorovaikutteisesti niin, että molemmat yhteistyön osapuolet hyötyvät toiminnasta. Toiminta sidosryhmien ja organisaation välillä on yhdenlaista vaihdantaa: organisaatio saa pääomaa,

työvoimaa, tietoa ja osaamista, kun vastaavasti sidosryhmät saavat maksuja, tuotteita ja palveluita, palkkaa, veroja, korkoja ja osinkoja. (Kinkki 2003, 62.)

Joissakin tapauksissa organisaation ja sidosryhmän sopimukset voivat olla myös yksipuolisia sopimuksia. Tällöin sidosryhmä sanelee ehdot, joita yrityksen tulee noudattaa. Julkinen valta, valtio ja kunnat esimerkiksi määräävät verot yksipuolisesti, jotka organisaation kuuluu hoitaa, eikä niihin yleensä voida vaikuttaa sopimuksin. (Kinkki 2003, 63.)

Ilman sidosryhmiään mikään organisaatio ei voisi toimia. Kaikki sidosryhmät ovat organisaatiolle tärkeitä, vaikka kaikki eivät olekaan aina yhtä merkittäviä. Kuitenkaan mitään sidosryhmää ei voi asettaa toista tärkeämmäksi, sillä kyseessä on yhteistoiminta. Joidenkin sidosryhmien vaikutus on kuitenkin merkittävämpi organisaation toiminnan jatkuvuuteen nähden. Suurin vaikutus on niillä sidosryhmillä, jotka voivat suorasti tai epäsuorasti vaikuttaa organisaatiossa tehtäviin päätöksiin. (Kinkki 2003, 63-64.)

### 3.1 Sidosryhmäanalyysi

Jotta organisaation toimintaa voidaan kehittää, on edellytys, että organisaatio kiinnittää huomiota siihen, millä tavalla yhteistyö sidosryhmien kanssa toimii. On tärkeää, että organisaatio ja sidosryhmät ovat yhteydessä keskenään ja kommunikointi heidän välillään on rakentavaa. Jotta vuoropuhelua organisaation ja sidosryhmien välillä voidaan harkita, on lähtökohtana ensin analysoida tärkeimmät sidosryhmät, joiden kanssa vuoropuhelua suunnitellaan.

Sidosryhmäanalyysin tarkoituksena on selvittää sidosryhmien tietoja, asenteita ja sitoutumista sekä odotuksia organisaatiota kohtaan. Analyysin avulla on mahdollista löytää oikeat keinot sidosryhmien lähestymiseen ja vuorovaikutukseen. Sidosryhmäanalyysi on kysely, jonka kysymykset laaditaan kohteena olevien sidosryhmien näkökulmasta. Myös tilannekohtaiset tekijät otetaan huomioon kyselyä laadittaessa. Sidosryhmäkyselyssä selvitetään muun muassa seuraavanlaisia asioita:

- sidosryhmien tiedot ja tietämys yrityksestä
- mielipiteet ja asenteet organisaation toiminnasta, tuotteista ja palveluista
- arviot tulevaisuudesta, esimerkiksi mahdollisuudet ja uhat

- sidosryhmien sitoutuminen ja lojaalisuus organisaatiota kohtaan
- sidosryhmien odotukset, miten organisaation tulisi toimia ja kehittää toimintaansa
- miten sidosryhmät itse haluaisivat toimia tai vaikuttaa organisaation toimintaan
- millaista vuorovaikutusta ne toivoisivat organisaation kanssa ja millaisia käytäntöjä ne toivoisivat. (Juholin 2004, 201.)

Sidosryhmäanalyysin tarkoituksena on auttaa organisaatiota tuntemaan sidosryhmiään paremmin. Analyysin avulla saadaan tietää, mitä sidosryhmät tietävät organisaatiosta, miten ne asennoituvat siihen ja miten luja tai heikko heidän sidoksensa tai sitoutumisensa organisaatioon on. Analyysissa voidaan tarkastella myös joitakin ajankohtaisia yksittäisiä kysymyksiä, joihin halutaan saada kattava ja perusteltu näkemys sidosryhmiltä. (Juholin 2004, 201.)

Talous- ja velkaneuvonnan kannalta on tärkeää tietää, miten organisaation sidosryhmät ovat kokeneet organisaation toiminnan ja neuvontapalvelun. Myös sidosryhmien odotuksia ja kehitysehdotuksia sidosryhmäyhteistyölle on hyvä aika-ajoin kartoittaa. Toimivan vuorovaikutuksen merkitys on suuri alalla, jossa käsiteltävät asiat ovat arkaluontoisia ja asiakkaat usein moniongelmaisia. Tästä syystä on merkittävää, että myös sidosryhmäyhteistyö on toimivaa, jotta asiakkaita voidaan palvella mahdollisimman asiantuntevasti.

Sidosryhmäanalyysi antaa osviittaa sille, miten eri sidosryhmiä tulisi lähestyä ja mitkä teemat vuoropuhelussa olisi keskeisiä. Analyysin on siis annettava vastauksia muun muassa seuraavanlaisiin kysymyksiin: mitä tietoa sidosryhmät tarvitsevat ja mistä kanavista, millaista vuorovaikutusta ne odottavat, miten nykyiset viestinnän ja vuorovaikutuksen kanavat toimivat, mitä uusia kanavia tai keskustelufoorumeita tarvitaan ja millaiset tekijät vahvistavat sitoutumista. (Juholin 2004, 203.)

### 3.2 Sidosryhmävuoropuhelu

Sidosryhmävuoropuhelu on vastuullisen toiminnan kannalta organisaatiolle velvollisuus, mutta myös mahdollisuus. Onnistuneen vuoropuhelun ja yhteistyön kautta organisaatio voi saada eri sidosryhmänsä ymmärtämään omia arvojaan, ja ehkä jopa kannattamaan niitä ja

sitoutumaan niihin. Vuoropuhelun avulla organisaatio voi saada sidosryhmänsä tarkastelemaan asioita myös organisaation näkökulmasta sekä ymmärtämään organisaation päätöksen tekoa erilaisissa tilanteissa. Tässä yhteydessä sidosryhmät pyrkivät luonnollisesti saamaan myös organisaatiosta omien arvojensa kannattajia tai ainakin ymmärtämään, mitä he organisaatiolta odottavat ja millaisin perustein. Hedelmällinen vuoropuhelu voi synnyttää pitkäkestoisinkin yhteistyösuhteen, joka sitouttaa molemmat osapuolet toistensa tavoitteisiin. (Kujala & Kuvaja 2002, 84–85.) Rakentavan vuoropuhelun edellytyksenä on, että organisaatio on tietoinen sidosryhmiensä odotuksista ja toiveista yhteistyötä kohtaan.

Organisaatiot käyvät vuoropuhelua yhteiskunnan eri toimijoiden kanssa. Sidosryhmävuoropuhelua käydään yhtäläillä myös julkisella sektorilla, jossa kansalaisia pyritään saamaan osallistumaan päätöksentekoprosesseihin. (Laasonen 2007, 84.) Sidosryhmät ovat oman alansa asiantuntijoita ja niillä on sellaista osaamista, jota organisaatiolla ei itsellään välttämättä ole. Sidosryhmävuoropuhelun yhtenä tavoitteena onkin hyödyntää sidosryhmien osaamista osana organisaation kehitystä. Vuoropuhelun tuloksena voi syntyä aivan uusia innovaatioita tai toimintatapoja. Vastavuoroisesti sidosryhmät odottavat omien tarpeidensa tyydyttämistä. Kyseessä on siis eräänlainen vaihdanta organisaation ja sidosryhmien välillä. Organisaatiot hyötyvät sidosryhmiensä asiantuntemuksesta ja sidosryhmät saavat mahdollisuuden tarpeidensa tyydyttämiseen. Vaihdanta toimii, jos molempien osapuolten tarpeet ja odotukset tulevat tyydytetyiksi suhteellisen tasapainoisesti. On hyvin tärkeää, että sidosryhmät ja organisaatio pystyvät kommunikoimaan keskenään. Vuoropuhelu sidosryhmien ja organisaation välillä hyödyttää molempia osapuolia ja se nähdään myös yhtenä keinona ennakoida tulevaisuutta. (Kujala & Kuvaja 2002, 85.)

Suhteet ja vuoropuhelu kuuluvat tiiviisti yhteen. Mikäli ei ole vuoropuhelua ja kanssakäymistä, ei ole suhdettakaan. Organisaatiolla on yleensä luontevia vuoropuhelun muotoja tuttuihin ja tärkeimpiin sidosryhmiinsä. Sidosryhmistä on tullut tärkeitä juuri siksi, koska niiden kanssa ollaan niin paljon tekemisissä. Etäisemmät sidosryhmät saattavat jäädä näin ollen varjoon, mikäli organisaatio käyttää kaikki resurssinsa tiettyjen sidosryhmien kanssa käytävään kommunikointiin. Vaarana tällaisessa on se, että etäisemmätkin sidosryhmät voivat olla yhtä merkityksellisiä organisaation toimintaan nähden, kuin läheisemmät ryhmät. Syynä tiiviiseen kanssakäymiseen voi olla myös sidosryhmien oma aktiivisuus tai sitten sen puuttuminen. (Juholin 2004, 206.)

Vuoropuhelun strategiat voidaan jakaa neljään eri lajiin. Konventionaalinen vuoropuhelu määritellään sellaiseksi yhteydenpidoksi sidosryhmien ja organisaation välillä, jolle on ominaista jo vakiintuneet käytännöt, joita kumpikin osapuoli arvostaa ja pitää tärkeänä. Tällainen vuoropuhelu perustuu usein tasavertaiselle kumppanuudelle ja toinen toisensa arvostamiselle. Osapuolet kokoontuvat säännöllisin väliajoin keskustelemaan heille tärkeistä teemoista, eikä suhteen jatkuvuudelle ole suurempia uhkia. Tämän tyyppisessä strategiassa on kuitenkin vaarana se, että suhde saattaa johtaa urautumiseen ja asioilta sokeutumiseen, jonka myötä moni tärkeä asia saattaa jäädä huomaamatta. (Juholin 2004, 206-207.)

Reaktiivista vuoropuhelua ilmenee usein kriittisissä tilanteissa. Sen saa aikaan tilanteet, joissa organisaatio joutuu toimimaan spontaanisti ja joustavasti. Tällaisista tilanteista selviytymiseen auttaa poikkeustilanteiden varalle laaditut ohjeet ja toimintatavat. Reaktiivista vuoropuhelua käydään esimerkiksi silloin, kun palveluissa tapahtuu virheitä tai kun tapahtuu onnettomuus. Joskus poikkeustilanteeseen ajaututaan myös siksi, että organisaatio ei ole osannut tai halunnut ottaa huomioon jotakin, mitä siltä on vaadittu. Tällöin saattaa olla kyse myös yhteydenpidon vähydestä sidosryhmien kanssa, ennakoinnattomuudesta tai organisaatiojohtoon liian tempoilevasta johtamistyylistä. Tällaisten tilanteiden varalle tarvittaisiin ennakoivaa vuoropuhelua. (Juholin 2004, 207.)

Ennakoiva sidosryhmävuoropuhelu edellyttää, että organisaatio on tunnistanut ja analysoinut ainakin tärkeimmät sidosryhmänsä. Analyysistä saatua tietoa hyödynnetään sidosryhmävuoropuhelun suunnitteluvaiheessa sekä organisaatioviestinnässä kokonaisuudessaan. Motiivina ennakoivassa vuoropuhelussa ovat organisaation mielenkiinnon kohteet sekä sidosryhmien edut ja intressit. Kun organisaatio on tietoinen sidosryhmiensä tarpeista, se pystyy valmistautumaan kohtaamisiin huolellisesti. (Juholin 2004, 207.)

Neljäntenä vuoropuhelun muotona on välttäminen, jota ei periaatteessa mielletä kuitenkaan vuoropuheluksi. Välttäminen tarkoittaa sitä, että organisaatio ei hakeudu oma-aloitteisesti vuorovaikutukseen sidosryhmiensä kanssa. (Juholin 2004, 207.) Tätä strategiaa toteuttaessaan täytyy kuitenkin olla varovainen, sillä vaarana on menettää potentiaalinen ja merkittävä sidosryhmä kanssakäymisen puuttumisen ja asioista tietämättömyyden takia.



#### 4 JULKINEN PALVELU JA PALVELUN LAATU

Julkiset palvelut ovat valtion ja kunnan säädösten velvoittamia tai kuntien itsehallinnon nojalla järjestettäviä palveluja kansalaisille. Julkiset palvelut kuuluvat osaksi yhteiskuntapolitiikkaa ja tästä syystä ne ovat poliittisen ohjauksen alaisia palveluja. Pääasiallisesti julkiset palvelut rahoitetaan verovaroin. Julkisia palveluja tuottavat valtio, kunnat tai kuntayhtymien palveluorganisaatiot, liikelaitokset, osakeyhtiöt tai yksityiset palveluntuottajat. Julkisyhteisöt myös tilaavat palveluita, esimerkiksi kansalaisjärjestöiltä tai muulta vastaavalta kolmannen sektorin osapuolelta. (Valtiovarainministeriö 1998, 43.)

Kansalaiset vaativat julkisilta palveluilta yhä paremmin yksilöllisiä tarpeitaan vastaavia toimintoja. Itsemääräämisoikeus takaa asiakkaalle mahdollisuuden vaikuttaa heitä koskeviin valintoihin ja päätöksiin. Asiakkaat odottavat yksilöllisyysvaatimusten lisäksi myös tasavertaisuutta julkisten palvelujen saatavuudessa. Tämän lisäksi vaatimukset kohdistuvat avoimuuteen, oikeaan ja riittävään tietoon julkisista palveluista, omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä menettelytavoista, mikäli palveluissa ilmenee virheitä tai ongelmia. Nämä vaatimukset pakottavat julkisten palvelujen laadun ja saatavuuden jatkuvaa kehittämistä. (Valtiovarainministeriö 1998, 43.)

Julkisten palvelujen laatua ja laadun käsitettä voidaan tarkastella kolmella, hyvin tiiviisti toisiinsa liittyvillä tasoilla. Ensimmäinen taso on organisaation sisäinen taso, joka käsittää työyhteisön laadun. Se sisältää työntekijöiden työelämän laadun ja työn sisällön kehittämisen. Työnsä osaava, motivoitunut ja työyhteisöön sitoutunut työntekijä tekee työnsä tehokkaasti ja laadukkaasti. Toinen laadun taso on organisaation ulkopuolinen laatu, joka käsittää yhteistyön tuottajan ja kuluttajan sekä kysynnän ja tarjonnan välillä. Laadun parantamisessa keskeisintä on asiakkaan tarpeet eli kysyntä. Kolmas laadun taso näkyy suhteessa yhteiskunnan ja kansalaisten välillä. Tässä on keskeistä kansalaisten elämän laatu ja sen parantaminen. Laadun avulla pyritään saamaan kansalaiset hyväksymään julkiset palvelut osana yhteiskunnan palvelutarjontaa. (Valtiovarainministeriö 1998, 44.)

Julkisten palvelujen asiakkaita ovat yksityishenkilöt, erilaiset ryhmät ja ryhmittymät, yritykset sekä koko yhteiskunta. Sama asiakas voi olla sekä palvelun käyttäjänä, maksajana että päättäjänä, riippuen palvelun sisällöstä. Asiakkaan tarpeet saattavat olla joskus ristiriitaisia. Jokaisen asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ei esimerkiksi tasavertaisuussyistä voida välttämättä ottaa aina

huomioon. Ristiriitoja syntyy myös esimerkiksi työttömyysturvan, järjestyksenpidon ja etuuksia ja tukia jakavien palvelujen kohdalla. Asiakas ei myöskään aina halua kohdalleen palvelua tai toisessa tapauksessa asiakas haluaa sitä riittämättömästi. Näissä tapauksissa puhutaan asiakkuudesta palvelutilanteessa asiakkaan saaman kohtelun osalta. (Valtiovarainministeriö 1998, 44.)

Asiakaskeskeisyys on julkisten palvelujen laadun perusta. Julkisia palveluja tuottavilla organisaatioilla on oltava ajankohtaista ja selkeää tietoa heidän ulkoisista ja sisäisistä asiakkaistaan sekä heidän palvelutarpeistaan. Tästä syystä on hyvin tärkeää saada asiakaspalautetta jatkuvasti, jotta toimintaa ja palveluprosesseja voidaan kehittää oikeaan suuntaan. (Valtiovarainministeriö 1998, 45.)

Ihmisten arvot ja arvostukset ovat keskeisenä osana myös julkisten palvelujen laatua tarkastellessa. Laadun tekijöitä ovat muun muassa asiakaskeskeisyys ja palvelun saatavuus, luotettavuus ja turvallisuus, oikeudenmukaisuus ja oikeusturva, asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu, luottamuksellisuus, tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus, virheiden korjaaminen, asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet, asiallisuus, ystävällisyys palvelutilanteessa, henkilöstön koulutus ja ammattitaito, kustannustehokkuus sekä asioiden hoito viivytyksettä. (Valtiovarainministeriö 1998, 45.)

#### 4.1 Palvelun ominaispiirteet

Palvelua on yritetty määritellä monin tavoin. Rissanen (2006, 18.) määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä ja niin edelleen”.

Palvelun olemuksesta ja erityispiirteistä merkittävin ja ratkaisevin on, että palvelut ovat aineettomia. Palvelut ovat vaihtelevia, ne tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti eikä niitä voi varastoida. Palvelua ei ole olemassa entuudestaan, vaan se syntyy palvelutilanteessa. Palvelun vaikutus voidaan kuitenkin säilyttää palvelutapahtuman jälkeenkin. (Ylikoski 1999, 24.)

Erona konkreettisen tavaran ostamiseen, asiakas voi vaikuttaa palvelutilanteessa siihen, mikälaista palvelua tuotetaan. Useimmat palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Yleensä palvelun saamisen edellytyksenä onkin, että asiakas tulee paikanpäälle palvelua saamaan. Mikäli tällaisen palvelun käyttäminen halutaan tehdä asiakkaalle helpoksi ja vaivattomaksi, palvelupisteitä perustetaan sinne, missä valtaosa palvelua tarvitsevista asiakkaista on lähellä. Mikäli asiakkaan ei välttämättä tarvitse olla itse läsnä palvelua tuottaessa, palvelu voidaan toimittaa asiakkaalle myös sähköisiä kanavia käyttäen. Sähköiset kanavat mahdollistavat jatkuvasti yhä uudempien ja monipuolisempien palveluiden kehittämisen ja saattamisen asiakkaan ulottuville jopa kotiin saakka. (Ylikoski 1999, 24.) Kainuun talous- ja velkaneuvonnan toimipiste sijaitsee Kajaanissa. Kajaanissa toimivat neuvojat hoitavat myös Kainuun alueen muiden kuntien neuvontaa tarvitsevat asiakkaat. Mikäli asiakas ei pääse Kajaaniin palvelua saamaan, neuvojat tekevät tarvittaessa käyntejä myös ulkopaikkakunnille.

Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja sekä palveluprosesseja. Palvelutapahtuma edellyttää yleensä, että asiakkaan ja organisaation välillä on vuorovaikutus. Vuorovaikutus on yleensä ihmisten välistä. Onnistunut vuorovaikutus asiakkaan ja organisaation välillä on usein edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen syntymiselle. (Ylikoski 1999, 24.)

Palvelut ovat luonteeltaan vaihtelevia. Tämä tarkoittaa sitä, että samakin palvelu voi olla seuraavalla kerralla erilainen. Tämä on yleistä etenkin silloin, kun palvelun tuottamiseen liittyy ihmisiä. Jokaisella asiakaspalvelijalla on omanlaisensa palvelutyyli ja asiakkaat mieltävät erilaisiin asiakaspalvelijoihin. Palvelukokemus voi siis tuntua erilaiselta, mikäli asiakaspalvelija ei olekaan se sama tuttu henkilö, kenen kanssa on totuttu asioimaan. Palvelukokemus voi kuitenkin olla erilainen myös tutun asiakaspalvelijan kanssa. On hyvin inhimillistä, että jokainen päivä on erilainen ja palvelu saattaa huonompina päivinä olla tutultakin asiakaspalvelijalta hieman vaisumpaa. Tästä syystä ihmisten tuottaman palvelun laadun valvonta on erittäin vaikeaa. Koskaan ei myöskään voida olla varmoja siitä, toteutuuko palvelu juuri sellaisena, kuin oletetaan. (Ylikoski 1999, 25.)

Palveluiden vaihtelevuuden ei tarvitse kuitenkaan olla ongelma. Usein asiakas jopa odottaa, että palvelu on asiakaskohtaista, jolloin palvelu räätälöidään vastaamaan juuri sen hetkisiä asiakkaan tarpeita. Asiakkaan erityistarpeiden huomioiminen on ehdottoman tärkeää. Se luo asiakkaalle positiivisen palvelukokemuksen ja lisää asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun. (Ylikoski 1999, 25.)

Palvelut ovat hetkellisiä ja katoavia. Palvelut ovat läsnä palvelutilanteessa, mutta palvelutapahtuman ulkopuolella niitä ei ole olemassakaan. Palveluita ei tästä syystä voida varastoida, joka aiheuttaa kysynnän ja tarjonnan yhteensovittamisessa joskus vaikeuksia. Mikäli kysyntää on tarjontaan nähden liikaa, asiakkaita joudutaan pitämään jonossa odottamassa paikkojen vapautumista. Jos asiakas ostaa kaupasta rikkinäisen tuotteen, hän voi palauttaa sen ja saa uuden tuotteen rikkinäisen tilanne. Huonoa palvelua ei kuitenkaan voida palauttaa. Epäonnistunut palvelu voidaan ehkä korjata tuottamalla palvelu uudelleen, mutta se ei kuitenkaan aina riitä korjaamaan jo tapahtunutta vahinkoa asiakkaan tyytyväisyydessä. (Ylikoski 1999, 26.)

## 4.2 Palveluprosessinäkökulma

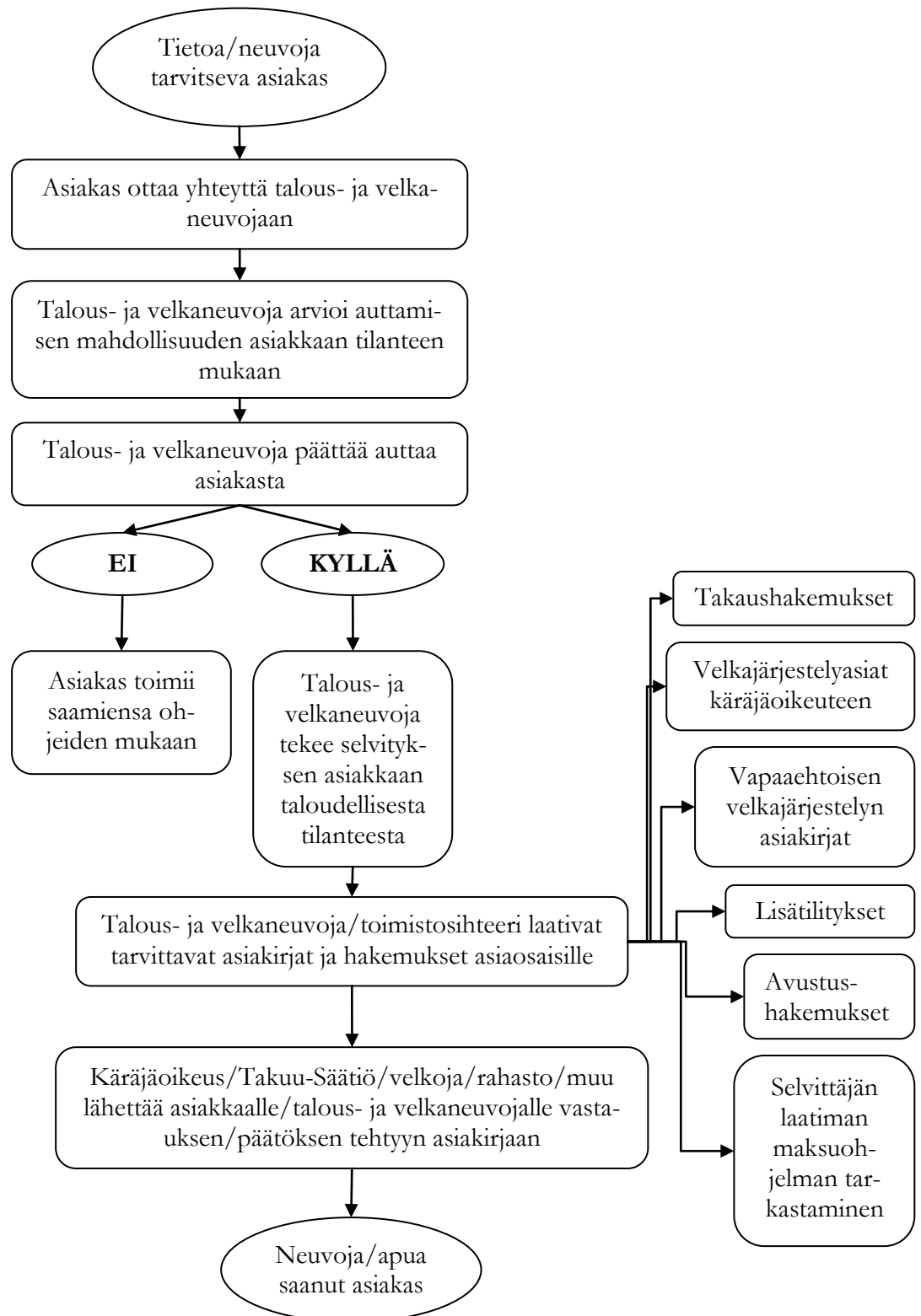
Asiantuntijapalvelut kuvataan usein palveluprosessina tai toimintakaavioina. Palveluprosessissa selitetään prosessin vaiheet sekä vaiheiden toisiinsa nivoutuminen. Samassa kuviossa voidaan kuvata myös ne vaiheet, jotka odotetaan asiakkaan tekevän itse. (Sipilä 1999, 71.)

Talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessissa kuvataan neuvontapalvelu alkaen asiakkaan neuvonnan tarpeesta aina siihen, kun asiakas on saanut ratkaisun ongelmalleen. Prosessi alkaa, kun asiakas tunnistaa tarpeensa saada taloudellisia neuvoja joko ylivelkaantumistilanteessa tai muuten talouden hoitoon liittyvissä asioissa. Asiakkaan ottaessa yhteyttä talous- ja velkaneuvojaan sovitaan vastaanottoaika, jolloin asiakkaan tilannetta tutkitaan tarkemmin.

Ensimmäisellä vastaanottokäynnillä talous- ja velkaneuvoja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja auttamisen mahdollisuudet. Mikäli asiakkaan tilanne on mahdoton auttaa tai asiakas tarvitsee vain vastauksen mieltä askarruttaneeseen kysymykseen, yhteistyö neuvojan kanssa päättyy ja asiakas toimii jatkossa saamiensa ohjeiden mukaisesti. Neuvojan taas päätettyä auttaa asiakasta tehdään asiakkaan taloudellisesta tilanteesta perusteellinen selvitys, jonka jälkeen arvioidaan asiakkaalle sopivia ratkaisuvaihtoehtoja.

Kun on päätetty mitä ratkaisumallia asiakkaalle lähdetään hakemaan, neuvoja sekä toimitosihteeri laativat tarvittavat asiakirjat ja hakemukset asianosaisille. Asiakkaan tilanteesta riippuen erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ovat muun muassa Takuu-Säätiön takaus, velkajärjestely, vapaaehtoinen velkajärjestely, lisätilitys, erilaiset avustukset, kuten diakonia-avustus sekä luottojen yhdistely. Ratkaisun hakemisvaihe voi kestää jopa useita kuukausia. Kun päätös on

tehty, käräjäoikeus, Takuu-Säätiö, velkoja, rahasto tai muu taho lähettää päätöksen hakemukseen asiakkaalle sekä velkaneuvojalle, jonka jälkeen asiakas toimii päätöksen mukaisesti.



Kuvio 2. Talous- ja velkaneuvonnan palveluprosessi (Kajaanin kaupunki 2004, 4)

### 4.3 Asiantuntijapalvelut

Asiantuntijuutta on monenlaista. Asiantuntijuus on ihmisessä itsessään ja luonteeltaan neuvomista ja ohjeidenantoa. Myös talous- ja velkaneuvonta voidaan luokitella asiantuntijapalveluksi. Talous- ja velkaneuvojan työ vaatii alalle soveltuvan korkeakoulututkinnon lisäksi sellaisen tiedon ja taidon, jotta hyvin erilaisten ihmisten kanssa voidaan toimia kaikkia tasavertaisesti kohdellen.

Asiantuntijapalvelujen asiakassuhteen luonteen syvälinen ymmärtäminen on hyvin merkityksellinen laadukkaan toiminnan edellytys. Asiantuntijuus on työntekijässä. Se on erikoistunutta osaamista ja taitoa, jota ihmiset hyödyntävät, kun heiltä itseltään se puuttuu. Asiantuntija ratkoo monimutkaisia ongelmia ja palveluiden avulla kehitetään uutta. Asiantuntijan osaaminen voi ilmetä sekä henkisenä että fyysisenä suorituksena. Asiantuntija osaa analysoida tilanteen, tehdä analyysistä johtopäätökset ja kehittää suunnitelman, jolla tilanne voidaan ratkaista. (Sipilä 1998, 12.)

Asiantuntijuutta voidaan tarkastella myös kokemuksellisenä ilmiönä. Tähän kuuluu tiiviisti kolme osa-aluetta: asiaankuuluva tietämys, tilannesidonnainen kyky toimia sekä luottamuksen ja varmuuden tunne. Asiantuntijuuden kokeminen edellyttää, että asiantuntija pystyy vakuuttamaan itsensä ja muut siitä, että se tietämys ja osaaminen mitä itsellään omaa, on niin arvokasta, että sitä tulee pitää asiantuntemuksena. Tämän lisäksi on tärkeää omaksua oikeanlaisen osaamisen lisäksi myös myönteistä asennetta oppimiseen, sopeutumiskykyä muuttuviin olosuhteisiin sekä intoa tarttua uusiin haasteisiin. (Isopahkala-Bouret 2008, 90–91.)

Asiantuntijapalvelut ovat aineettomia palveluita, jotka ovat luonteeltaan neuvoja ja ohjeita ja liittyvät vaikeasti analysoitavien ongelmien ratkaisuun tai uusien asioiden luovaan kehittämiseen. Asiantuntijapalveluihin liittyy usein suuria riskejä, epävarmuutta ja pelkoa. Niiden valintaan vaikuttavat lähipiirin suositukset sekä aikaisempien töiden saama maine. Palvelut räätälöidään aina asiakkaan mukaan. (Sipilä 1998, 14.)

Asiantuntemuserojen vuoksi asiantuntijapalvelujen palvelutilanteet voivat olla hyvin vaativia. Asiakkaan ja neuvojan näkemys erot tarvittavasta palvelusta voivat olla suuret. Asiakas luulee hallitsevansa oman tilanteensa, mutta ei ratkaisukeinoja, kun neuvoja taas ei välttämättä ymmärrä riittävästi asiakkaan tausta- ja muita ympäristötekijöitä. Asiakas saattaa myös katsoa asioita liian lyhytjänteisesti ja hänellä voi olla voimakkaita mielipiteitä asioista pinnallisella

tietotasolla. Osaamiserojen ja asioiden vaikeuden vuoksi asiantuntijan työssä on hyvin tavallista, että asiakas ei olekaan oikeassa. Asiantuntija tarvitsee tästä syystä hienovaraisuutta ja poikkeuksellisia asiankäsittelytaitoja, jotta asiakkaalle saadaan ratkaisumalli, jota hän oikeasti tarvitsee. (Sipilä 1999, 27–28.)

#### 4.4 Hyvän laadun kriteerit

Palvelun laatu on viime kädessä asiakkaan kokemus. Se miten organisaatio itse kokee onnistuneensa palvelun tuottamisessa, voi olla hyvin ristiriidassa asiakkaan kokemuksen kanssa. Asiakas arvioi palvelun laatua usein palvelukokemuksen ja -tilanteen perusteella, sen tunteen pohjalta, mikä syntyy palvelusuoritteeseen liittyvien odotusten ja käytännön havaintojen myötä. Organisaatio arvioi palvelua taas omien kriteeriensä mukaisesti, jonka perustaksi nousee usein käytetyt voimavarat. Tällöin helposti asiakkaan kokemus mittapuuna unohdetaan. (Rissanen 2006, 17.)

Palvelun laatu voidaan määritellä seuraavanlaisesti: miten hyvin tavara tai palvelu vastaa asiakkaan tuotteeseen kohdistamia vaatimuksia ja odotuksia. Laatu kertoo, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Asiakas on laadun analyysoija. Tästä syystä laatua tulisikin tarkastella aina asiakkaan näkökulmasta. Vain asiakas osaa sanoa, vastaako laatu hänen odotuksiaan ja tarpeitaan, eli onko laatu hyvää vai huonoa. (Ylikoski 1999, 118.)

Asiakkaan arvioidessa palvelun laatua hän muodostaa mielipiteensä monista palveluun liittyvistä tekijöistä. Palvelun laatu syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna, jolloin asiakkaalla on jo odotuksissaan mukana laadun arviointikriteerit. Laatua arvioidessaan asiakas muodostaa käsityksen seuraavista asioista:

1. **Pätevyys ja ammattitaito** – tarkoittavat henkilöstön riittävää koulutus pohjaa ja tietotaitoa asiakkaan palvelemiseksi.
2. **Luotettavuus** – edellyttää, että organisaatio suorittaa palvelun oikein ja pitää lupauksensa sovituista mahdollisesti jälkeinpäin toimitettavista asioista.
3. **Uskottavuus** – vaikuttavat tekijät ovat organisaation nimi, maine sekä asiakaspalveluhenkilöstön olemus. Uskottavuus merkitsee sitä, että asiakas voi luottaa siihen, että organisaatio huolehtii hänen eduistaan.

4. **Saavutettavuus** – Hyvä saavutettavuus merkitsee sitä, että asiakas saa yhteyden organisaatioon vaivattomasti. Puhelinlinjat eivät ole varattuja eikä asiakkaan tarvitse odotella palvelua kohtuuttomasti. Saatavuuteen liittyy myös toimipisteiden helppo sijainti ja vastaanottoaikojen järkevyys.
5. **Turvallisuus** – tarkoittaa sitä, että asiakas tuntee palvelutilanteet turvallisiksi. Luottamus asiakkaan ja palvelijan välillä luo turvallisuutta.
6. **Kohteliaisuus** – tarkoittaa henkilöstön ystävällistä, huomaavaista ja arvostavaa käytöstä asiakasta kohtaan. Kohteliaisuuteen liittyy myös asiakaspalvelijan siisti ja huoliteltu ulkoinen olemus.
7. **Palvelualttius, palveluvaste** – tarkoittaa palvelutilanteissa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välistä avoimuutta ja ymmärrettävyyttä. Hyvä palvelualttius tarkoittaa myös selkeiden ja ymmärrettävien kirjeiden lähettämistä asiakkaalle.
8. **Viestintä** – tarkoittaa ymmärrettävän kielen puhumista asiakaspalvelutilanteissa. Asiakas ei välttämättä ymmärrä alaan liittyvää termistöä, joten palvelussa on hyvä käyttää arkikieltä.
9. **Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen** – tarkoittaa asiakkaan tarpeiden kuuntelemista ja pyrkimystä niiden ymmärtämiseen.
10. **Palveluympäristö** – merkitsee toimitilojen, näkyvien laitteiden ja koneiden ulkoista siisteyttä ja asianmukaisuutta. Palveluympäristöön kuuluu myös muu organisaation näkyvä oheisviestintä. Asiakas arvioi palvelun laatua myös esimerkiksi laskun, tiliotteen tai organisaation esitteiden kautta. (Rissanen 2006, 215–216.)

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkuudessa laadun kriteereistä keskeisimmiksi nousevat etenkin neuvojan pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus ja uskottavuus sekä asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen. Voidaan ajatella myös, että taloudellisesta kriittisessä tilanteessa asiakkaalle merkitsee myös palvelutilanteiden turvallisuus enemmän kuin toimitilojen siisteys. Kokonaisvaltaisen laadun arviointiin vaikuttavat kuitenkin kaikki edellä mainitut arviointikriteerit.



## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin keväällä 2010. Aihe käsitti sekä asiakkaiden että sidosryhmien tyytyväisyyden talous- ja velkaneuvonnan palveluun ja palvelun laatuun. Tästä syystä toteutettiin kaksi tutkimusta, joista toinen lähetettiin asiakkaille ja toinen tärkeimpien sidosryhmien edustajille. Tutkimuksilla haettiin vastauksia muun muassa seuraaviin tutkimusongelmiin: Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ja sidosryhmät talous- ja velkaneuvonnan palveluun ovat? Miten laadukkaaksi palvelu koetaan? Miten yhteistyö talous- ja velkaneuvonnan kanssa toimii? Lisäksi haluttiin tietoa neuvonnan asiantuntijuudesta, neuvonnan tarpeellisuudesta sekä sidosryhmien odotuksista neuvontaa kohtaan.

Tutkimukset toteutettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen. Aineistot kerättiin kyselylomakkeilla. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena oli saada laajan otannan avulla tilastoin esitettävää tietoa asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyydestä Kainuun talous- ja velkaneuvonnan palveluun. Tutkimus sisälsi myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen osuuden kyselylomakkeissa olleiden avoimien kysymysten myötä.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta käytetään hyvin paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Keskeisintä tässä tutkimusmenetelmässä ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely, perusjoukon määrittely ja otannan ottaminen sekä päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140.)

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Tilastollisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleisimmin tutkimuslomakkeita, joissa on annettut valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimustuloksia kuvataan tekstin lisäksi erilaisin havainnollistavien taulukoin ja kuvioin. (Heikkilä 2005, 16.)

Asiakastyytyväisyyttä kuvataan usein kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvantitatiivinen menetelmä sopii tämän tyyppiseen tutkimukseen siitä syystä, että tilastollisella menetelmällä saadaan tutkittua tarvittaessa suurenkin joukon tyytyväisyyttä palveluun. Tästä syystä Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakastyytyväisyys- ja sidosryhmätyytyväisyystutkimukset toteutettiin pääosin kvantitatiivisinä tutkimuksina.

Kvalitatiivisen eli laadulliseen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen, jolloin tutkimuksessa on otettava huomioon, ettei todellisuutta voi jakaa mielivaltaisesti osiin. Eri tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toisiaan, jolloin on mahdollista löytää asioiden välillä monensuuntaisia suhteita. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä selittämään käyttäytymisen ja päätösten syitä. Selvittämällä kohderyhmän arvot ja asenteet tai tarpeet ja odotukset saadaan arvokasta tietoa toiminnan kehittämisen pohjaksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään vähemmän strukturoidusti ja aineisto on yleensä tekstimuotoista. Aineisto voi olla tutkimusta varten kerättyä tai muuta tarkoitusta varten tuotettua materiaalia. (Heikkilä 2005, 16–17.)

Kvalitatiivisten tutkimuskysymysten avulla annetaan vastaajille mahdollisuus antaa palautetta tutkimuksen teettäjälle sekä kertoa omin sanoin odotuksistaan ja kehittämisideoistaan. Talous- ja velkaneuvonnan asiakastyytyväisyys- ja sidosryhmätyytyväisyystutkimuksissa kvalitatiivisiin kysymyksiin tulleet vastaukset antoivat osaltaan myös selityksiä tilastollisten kysymysten vastauksiin. Avoimilla kysymyksillä haluttiin myös varmistaa se, että asiakkaat ja sidosryhmien edustajat saivat kertoa halutessaan kokemuksistaan yhteistyöstä talous- ja velkaneuvonnan kanssa.

Hyvän tutkimuksen tekemisessä on muutamia perusvaatimuksia. Tilastollisen tutkimuksen perusvaatimukseen kuuluu validiteetti (pätevyys), reliabiliteetti (luotettavuus), objektiivisuus, tehokkuus ja taloudellisuus, avoimuus, tietosuoja, hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus sekä realistinen aikataulu. Tutkimus on onnistunut, mikäli sen avulla saadaan luotettavia vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin. Tutkimus tulee toteuttaa huolellisesti, puolueettomasti ja rehellisesti, jotta tutkimuksesta ei aiheudu vastaajille ongelmia. (Heikkilä 2005, 29.)

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksessa pätevyyttä. Tutkijan täytyy asettaa tutkimukselle täsmälliset ja tarkat tavoitteet, jotta hän tutkii oikeita asioita. Ennen kyselylomakkeen laatimista teoriapohjaan on tutustuttava tarkasti, jotta kysymykset mittaavat oikeita asioita ja kattavat koko tutkimusongelman. Myös perusjoukon huolellinen määrittely, kattavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti mahdollistavat validin tutkimuksen toteutumisen. (Heikkilä 2005, 29.)

Tutkimuksen validiteettia todistaa kyselylomakkeiden yhtäaikainen tekeminen teorian kirjoittamisen kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden sekä sidosryhmien edustajien kokemuksia neuvonnan palvelusta ja palvelun laadusta. Haluttiin saada täsmällistä tietoa siitä, miten neuvonta on toiminnassaan onnistunut. Tutkimuksen kohteeksi valikoitui vuosien 2009–2010 talous- ja velkaneuvonnassa asioineet asiakkaat sekä sidosryhmistä käräjäoikeuden, ulosoton, diakonien, yleisen edunvalvonnan työntekijät sekä selvittäjät. Tutkimuksen onnistumisen kannalta perusjoukko määriteltiin hyvin ja otos oli riittävä. Vastausprosentit jäivät odotettua heikommiksi, mutta vastauksia tuli riittävästi, jotta aineistoa voidaan pitää pätevänä.

Reliabiliteetti merkitsee tutkimustulosten luotettavuutta ja tarkkuutta. Tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tutkijan täytyy olla koko tutkimuksen ajan tarkka ja kriittinen tuloksia kohtaan. Tuloksia ei saa kaunistella tai muokata, vaan ne on esitettävä totuuden mukaisesti, vaikka tutkimuksessa olisikin tapahtunut virhe esimerkiksi kysymysten asettelussa. Otskoko kannattaa miettiä tarkkaan, ja ottaa huomioon myös mahdollinen kato, eli vastaamatta jättäneiden määrä. (Heikkilä 2001, 30.) Mielestäni tämä tutkimus on reliaabeli.

Tutkimuksen reliabiliteetista todistaa huolellisesti täytetyt palautuneet kyselylomakkeet. Vaikka asiakkailta palautuneiden vastausten vastausprosentti jäikin odotettua heikommaksi, palautuneista vastauksista saatiin riittävästi tietoa asiakastytyväisyydestä siitä syystä, että kyselylomakkeet oli täytetty niin huolellisesti. Palautuneissa lomakkeissa ei ollut yhtäkään huonosti täytettyä lomaketta, vaan vastaamiseen oli selkeästi keskitytty. Sidosryhmäkyselyn vastauksissa oli muutama liian nopeasti täytetty lomake, mutta myös sidosryhmien edustajat olivat selkeästi pitäneet kyselyä tarpeellisenä. Tutkimustulokset on esitetty kaunistelematta ja täysin totuuden mukaisesti. Kyselylomakkeiden kysymykset oli ymmärretty oikein, eikä ristiriitoja ymmärtämisen kanssa ollut tullut. Kyselylomakkeet oli siis suunniteltu tarkasti, jotta ne olisivat ymmärrettävät ja luotettavat tutkimuksen kannalta.

## 5.2 Tutkimuksen toteutus

Kainuun talous- ja velkaneuvonnan asiakastyytyväisyys- ja sidosryhmätyytyväisyystutkimukset toteutettiin 17.3.–31.3.2010. Aihe tämän tyyppiselle tutkimukselle nousi toimeksiantajan tarpeesta toteuttaa kyseenomainen tutkimus. Tästä syystä toimeksiantaja halusi olla hyvin tiiviisti mukana tutkimuksen teossa etenkin tutkimuslomakkeiden suunnitteluvaiheessa. Toimeksiantaja myös hyväksyi viimeiset versiot kyselylomakkeista. Kyselylomakkeiden kysymykset nousivat muun muassa teorioista asiakkuus, asiakaskeskeisyys, palvelun laatu, laadun kriteerit, sidosryhmävuoropuhelu ja asiantuntijuus. Kyselylomakkeita työstettiin yhtäaikaaisesti teorian kirjoittamisen aikana.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen otokseksi valikoitui vuoden 2009–2010 talous- ja velkaneuvonnassa asioineet asiakkaat. Sidosryhmätyytyväisyystutkimukseen valittiin vastaajiksi niiden tahojen edustajat, jotka ovat eniten tekemisissä talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin postitse talous- ja velkaneuvonnan kautta, jolloin osoitetiedot löytyivät talous- ja velkaneuvonnan asiakasrekisteristä. Sidosryhmäkysely lähetettiin sähköpostitse sidosryhmien edustajille. Sähköpostiosoitteet selvitettiin toimeksiantajan kanssa yhdessä.

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin 283 vastaanottajalle, jotka olivat asioineet Kainuun talous- ja velkaneuvonnassa vuosina 2009–2010. Vastauksia palautui tutkijalle 66 kappaletta, mikä oli 23 prosenttia otannasta. Tämä vastausprosentti antoi jo arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä. Kyselylomakkeet olivat kaikki huolellisesti täytettyjä, jolloin jokainen lomake voitiin ottaa analysoitavaksi. Kyselylomake laadittiin A3-arkille, joka taitettiin 4-sivuiseksi ”vihkoseksi”. Ensimmäisellä sivulla oli kyselyn saate ja tarvittavat tiedot kyselyyn vastaamiseksi. Sivut 2-4 sisälsivät kysymyksiä tutkimukseen liittyen. Asiakastyytyväisyyskyselylomake on liitteenä (LIITE 1).

Sidosryhmätyytyväisyyskysely lähetettiin Kainuun talous- ja velkaneuvonnan kanssa sidosryhmäyhteistyötä tekevien tahojen edustajille. Kysely lähetettiin Kainuun käräjäoikeuteen, Oulun käräjäoikeuteen, Kainuun ulosottovirastoon, Kainuun alueen seurakuntien diakonioihin, Kajaanissa toimiville selvittäjille, Oulussa toimiville selvittäjille sekä Kainuun alueen yleisille edunvalvojille. Kysely lähetettiin 110 vastaanottajalle. Vastauksia tutkijalle palautui 47 kappaletta, mikä oli 43 prosenttia otannasta. Kyselyyn toivottiin korkeampaa vastausprosenttia ja muistutusviestejä lähetettiin vastaamattomille kolme kertaa, mutta vastausprosentti jäi

siitä huolimatta alle viidenkymmenen. Kyselyyn vastanneet olivat kuitenkin keskittyneet vastaamiseen ja antaneet tärkeää palautetta siitä, miten sidosryhmäyhteistyön talous- ja velkaneuvonnan kanssa ovat kokeneet. Kysely toteutettiin Internet-pohjaisella Digium Enterprise ohjelmistopalvelulla. Kyselylomake laadittiin sähköiseksi ohjelman avulla ja lähetettiin sähköpostitse. Vastaukset tallentuivat anonymieinä ja tulokset olivat helposti analysoitavissa. Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake on liitteenä (LIITE 2).

## 6 KAINUUN TALOUS- JA VELKANEUVONNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa esitellään kyselylomakkeiden avulla saadut tulokset. Luvussa 6.1 kerrotaan asiakkaille lähetetyn asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja luvussa 6.2 sidosryhmille osoitetun tyytyväisyyskyselyn tulokset. Tulokset käsitellään erikseen, sillä ne eivät ole vertailukelpoisia keskenään. Tulosten kerronta alkaa taustatietojen esittelystä, jonka jälkeen perehdytään itse tuloksiin. Kuviot havainnollistavat tulosten kerrontaa. Tulokset esitetään lomakkeissa kysyttyjen kysymysten mukaisessa järjestyksessä. Molempien tutkimusten tuloksia nidotaan yhteen luvussa 7 Pohdinta ja johtopäätökset.

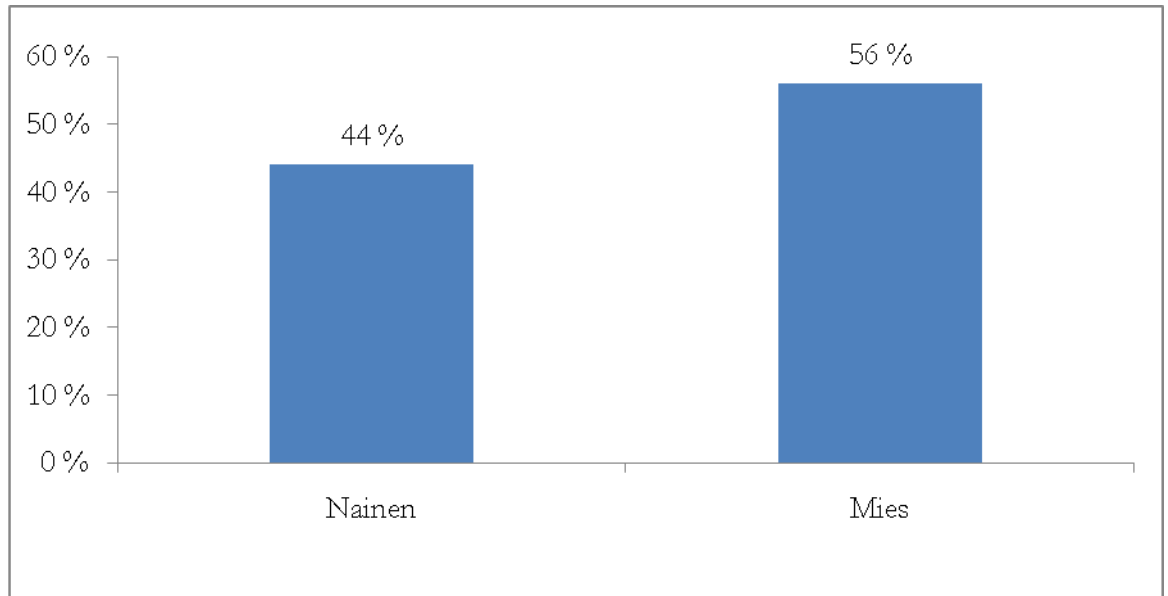
### 6.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa haluttiin selvittää, millä tavalla asiakkaat kokivat Kainuun talous- ja velkaneuvontapalvelun. Tutkimuksella haluttiin tietoa etenkin siitä, kuinka luotettavana ja asiantuntevana asiakkaat palvelun kokivat ja miten asiakkaat suhtautuivat heille asetettuun ratkaisumalliin. Vaikka tutkimuksen vastausprosentti jäikin alle odotetun, antavat tulokset kuitenkin hyvin arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä toimeksiantajalle.

#### 6.1.1 Vastaajien taustatiedot

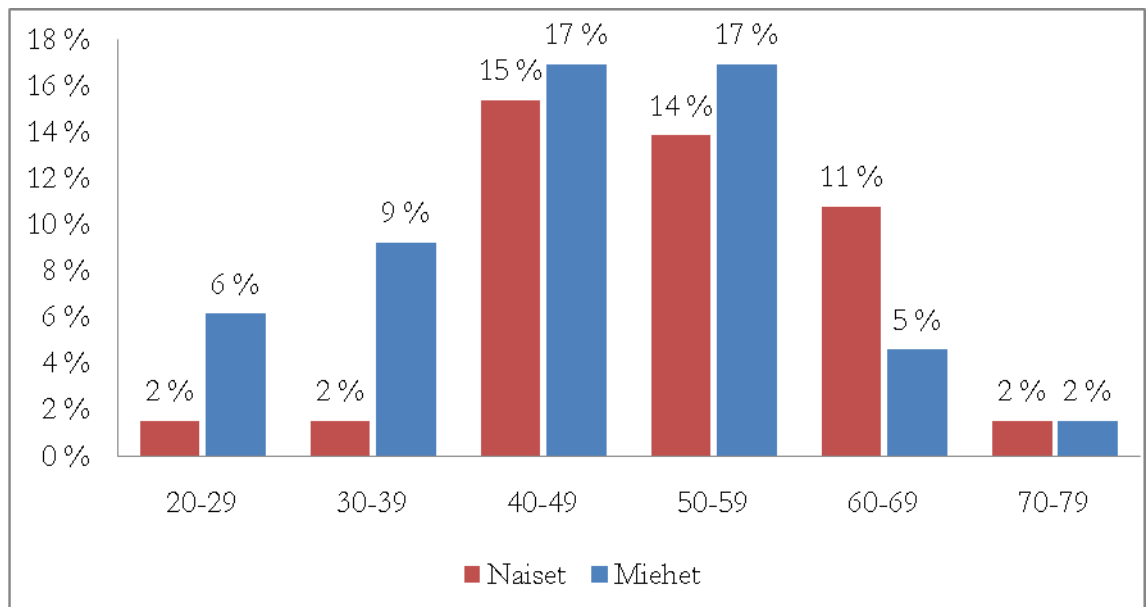
Taustatietokysymyksillä selvitettiin vastaajien sukupuolta, ikää, koulutusta, työmarkkina-asemaa sekä vastaajien asuinpaikan etäisyyttä siitä talous- ja velkaneuvonnan toimipisteestä, jossa ovat talous- ja velkaneuvontaa saaneet. Toimipisteellä tarkoitettiin myös niitä Kajaanin ympäristökuntia, joihin neuvotat tekevät tarvittaessa neuvontakäyntejä.

Tutkimukseen vastanneista naisia oli 44 prosenttia (29 vastaajaa) ja miehiä 56 prosenttia (37 vastaajaa). Yleisesti ajatellaan naisten olevan aktiivisempia vastaajia tämän tyyppisissä tutkimuksissa, joten miesten enemmistö yllätti positiivisesti tässä tapauksessa.



Kuvio 3. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma (n=66)

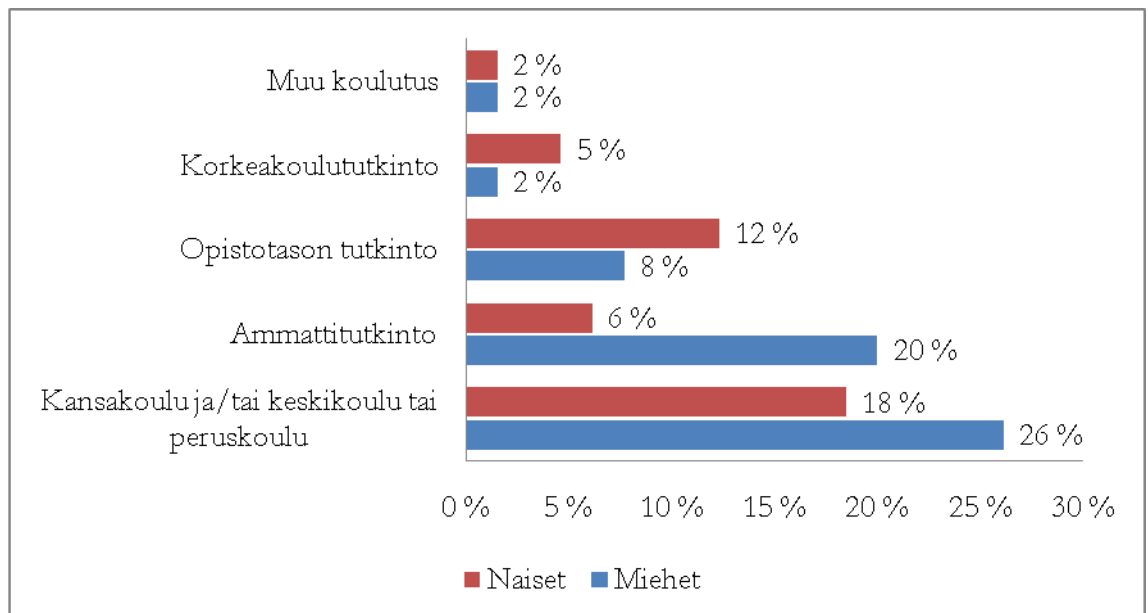
Tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma oli 21–79 vuotta.



Kuvio 4. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n=65)

Tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma painottuu keski-ikäisiin ja vähän vanhempiin vastaajiin. Talous- ja velkaneuvontaa on tulosten perusteella tarvinnut jopa 70–79 -vuotiaat. Vastanneista yli 50 prosenttia kuuluivat ryhmiin 40–49 -vuotiaat ja 50–59 -vuotiaat, mikä kumoaa sen ajatuksen, että rahahuolia olisi vain nuorilla, jotka vielä opiskelevat, suorittavat asepalvelusta tai muuten hakevat paikkaansa yhteiskunnassa. Nuoria 20–29 -vuotiaita kyselyyn vastanneissa oli suhteellisen vähän.

Taustatiedoissa selvitettiin myös vastaajien koulutustaustaa. Kansakoulu- tai peruskoulupohjaisia vastaajia tutkimuksessa oli suurin osa. Miehistä 26 prosenttia (17 vastaajaa) ja naisista 18 prosenttia (12 vastaajaa) ilmoitti koulutustaustakseen peruskoulun.

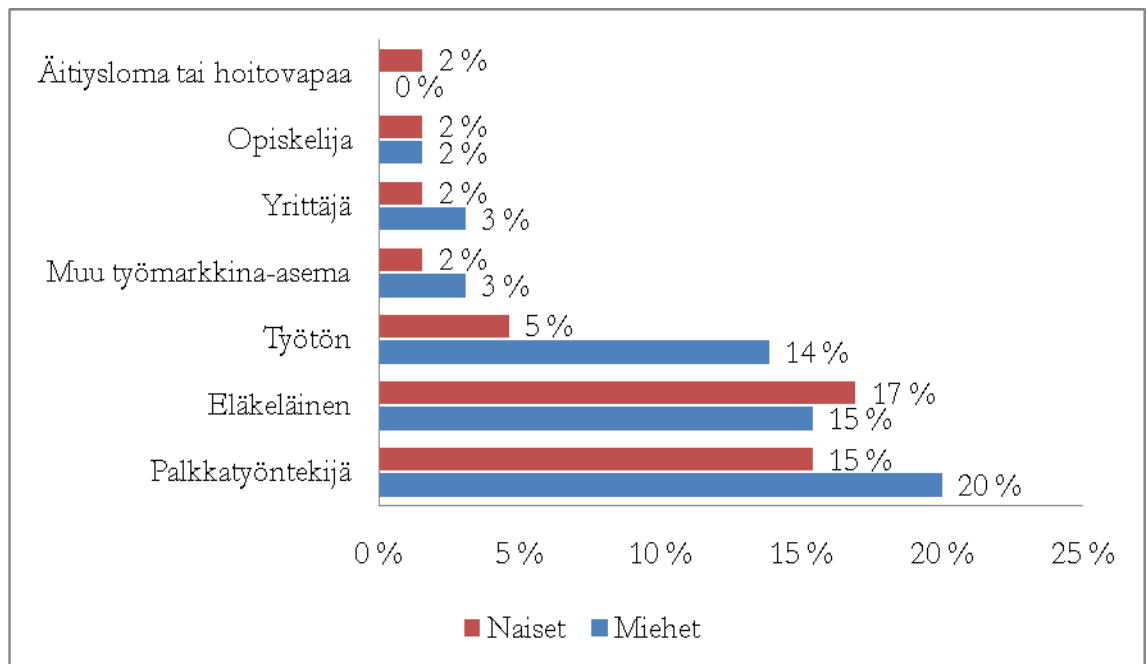


Kuvio 5. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden koulutustausta (n=65)

Tutkimukseen vastanneista ammattitutkinnon käyneitä oli miehistä 20 prosenttia (13 vastaajaa) ja naisista 6 prosenttia (4 vastaajaa). Naisista 12 prosenttia (8 vastaajaa) on kuitenkin kouluttautunut opistotason tutkinnolla ja 5 prosenttia (3 vastaajaa) korkeakoulututkinnolla.



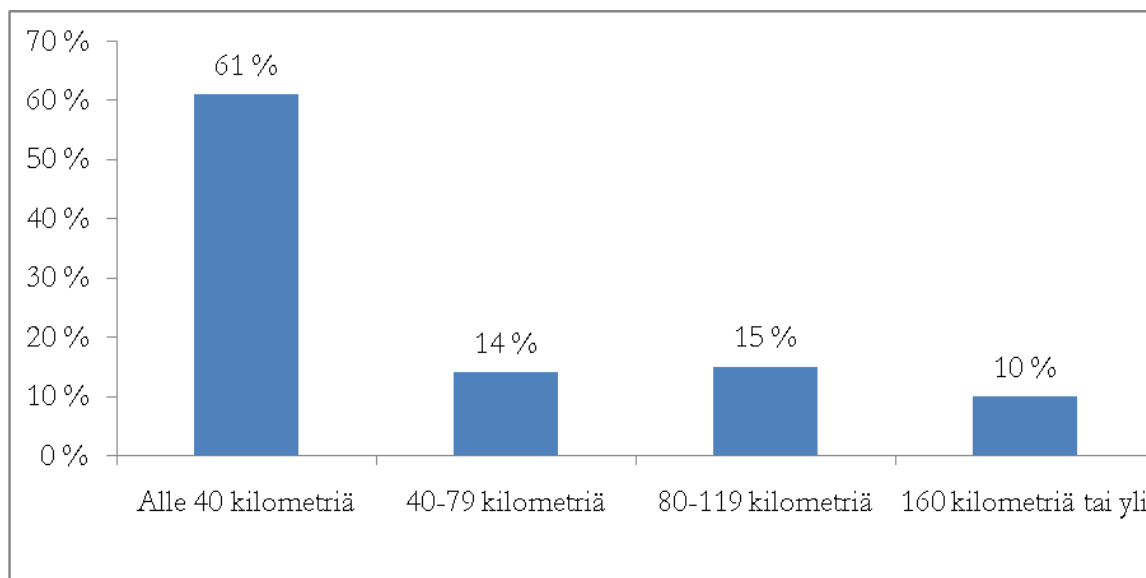
Työmarkkina-asemalla tarkoitettiin tämän hetkistä elämäntilannetta. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa vastaajien sijoittuminen yhteiskunnassa. Suurin osa vastaajista, 20 prosenttia (13 vastaajaa) miehistä sekä 15 prosenttia (10 vastaajaa) naisista, ilmoitti olevansa palkkatyöntekijä. Toinen suuri ryhmä oli eläkeläiset, joista 15 prosenttia (10 vastaajaa) miehistä ja 17 prosenttia (11 vastaajaa) naisista ilmoitti olevansa.



Kuvio 6. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden työmarkkina-asema (n=65)

Tutkimukseen vastanneiden suurta palkkatyöntekijöiden osuutta voidaan selittää puutteellisella talouden hallinnan osaamisella. Menoja ei siis osata sopeuttaa sen hetkisiin tuloihin. Toinen suuri ryhmä oli eläkeläiset. Tähän ryhmään sisältyi vanhuuseläkeläisten lisäksi muun muassa työkyvyttömyyseläkeläiset.

Viimeisenä taustatietokysymyksenä kysyttiin asiakkaan asuinpaikan etäisyyttä siitä toimipisteestä, mistä on talous- ja velkaneuvontaa saanut. Tutkimukseen vastanneista 61 prosenttia (40 vastaajaa) ilmoitti asuvansa alle 40 kilometrin säteellä talous- ja velkaneuvonnan toimipisteestä.



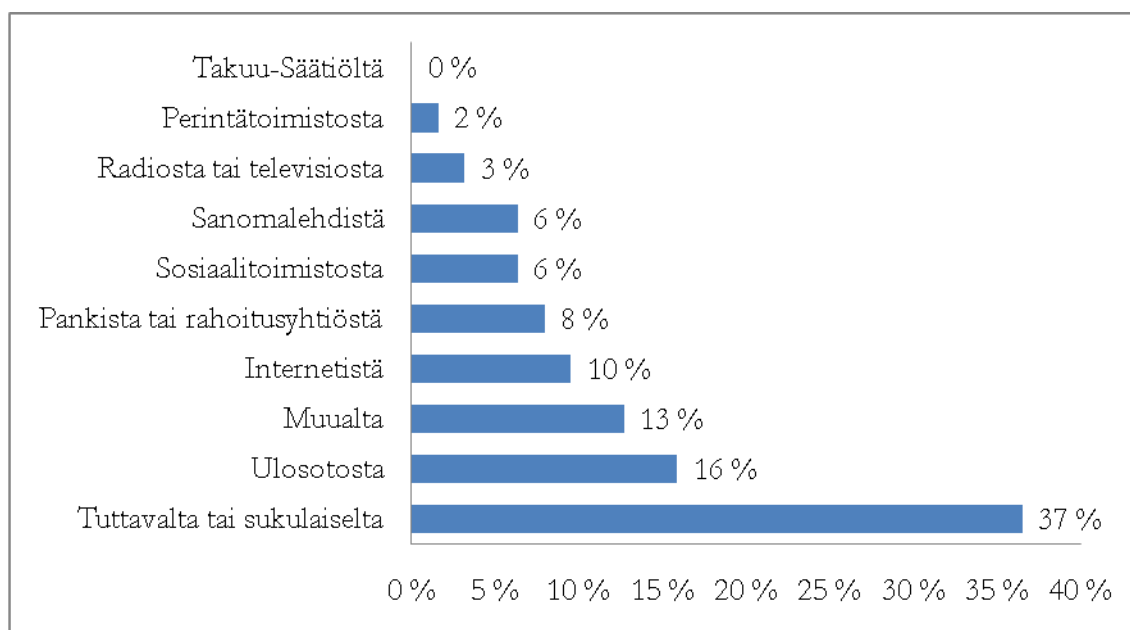
Kuvio 7. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden asuinpaikan etäisyys talous- ja velkaneuvonnan toimipisteestä (n=66)

Kuitenkin joka kymmenes tutkimukseen vastanneista ilmoitti tullessa vastaanottokäynnille jopa 160 kilometrin tai pidemmän matkan päästä. Tämä selittää sen, että apua haetaan tarvittaessa kauempaakin, kun sitä todella tarvitaan.

### 6.1.2 Tulokset

Tutkimuksen varsinaiset tutkimuskysymykset liittyivät talous- ja velkaneuvontapalvelusta saatavaan tietoon, vastaanottoajan varaukseen, vastaanottoajan odotusaikaan, kokemukseen talous- ja velkaneuvonnan tärkeydestä, neuvonnan palveluun ja palvelun laatuun, neuvojan toimintaan, neuvonnan avulla järjestettyyn ratkaisumalliin ja neuvonnan tarvittavuuteen ratkaisun jälkeen. Viimeisenä kohtana tutkimuslomakkeessa oli vapaamuotoinen palautekohta, jonne asiakas sai itse kirjoittaa risuja ja ruusuja talous- ja velkaneuvontaan.

Tutkimukseen vastanneista 37 prosenttia (23 vastaajaa) ilmoitti saaneensa tiedon talous- ja velkaneuvontapalvelusta tuttavalta tai sukulaiselta. Tästä voidaan päätellä, että taloudellisissa vaikeuksissa olevat ihmiset uskaltautuvat kuitenkin puhumaan läheisilleen ongelmistaan. Usein ongelmat kuitenkin saattavat paljastua henkilön kysyessä toistuvasti rahaa lainaksi läheisiltään tai takaajille tulee tieto maksamatta olevasta lainan lyhennyksestä.



Kuvio 8. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden tiedon saanti talous- ja velkaneuvonnan palveluista (n=63)

Myös ulosottovirastot ovat aktiivisia ohjaamaan asiakkaitaan talous- ja velkaneuvontaan, mikäli asiakkaalla on toistuvasti ulosmitattavaa. Tutkimukseen vastanneista 16 prosenttia (10 vastaajaa) ilmoitti saaneensa tiedon talous- ja velkaneuvonnasta ulosoton kautta.

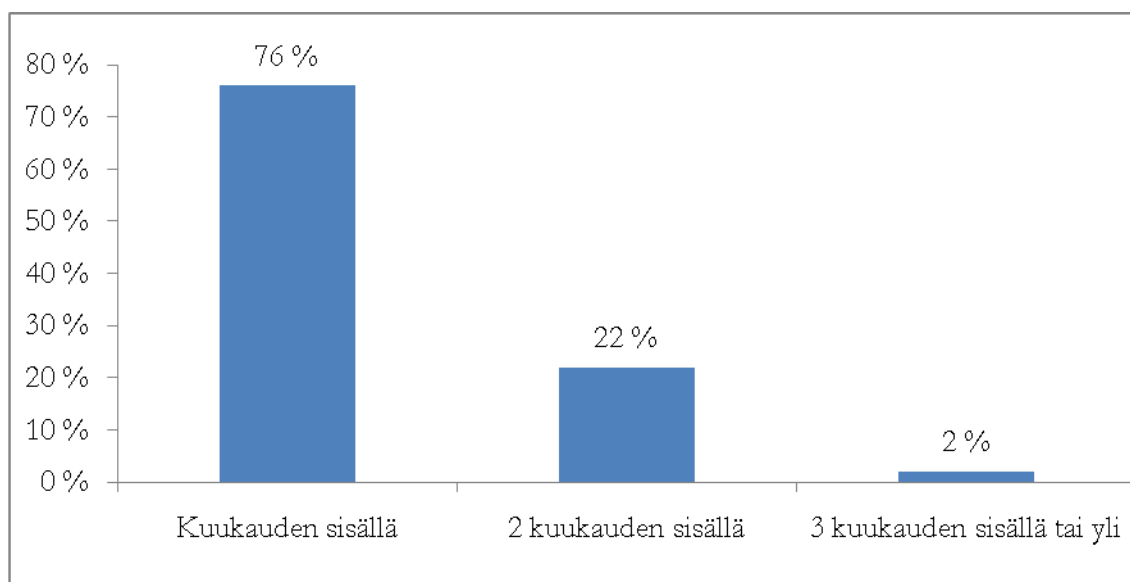
Tutkimukseen vastanneista 13 prosenttia (8 vastaajaa) ilmoitti saaneensa tiedon neuvontapalvelusta jostain muualta kuin annetuista vaihtoehtoista. Muualta, mistä? -kohtaan tuli muun muassa seuraavanlaisia vastauksia:

- hoitokuntoutustyöntekijältä
- kunta
- psykiatriselta poliklinikalta
- puhelinluettelo

- telirane-hanke, terveys- ja kuntoprojekti
- seurakunnalta.

Tutkimukseen vastanneista kukaan ei ilmoita saaneensa tietoa neuvontapalvelusta Takuu-Säätiön kautta. Tämä voidaan selittää sillä, että Takuu-Säätiön takausta haetaan yleensä talous- ja velkaneuvojan kanssa yhdessä.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää myös, kuinka nopeasti asiakkaat pääsivät talous- ja velkaneuvontaan ajanvarauksesta. Tutkimukseen vastanneista 76 prosenttia (48 vastaajaa) ilmoitti päässeensä ensimmäiselle vastaanottokäynnille kuukauden sisällä ajanvarauksesta.



Kuvio 9. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden ensimmäiselle vastaanottokäynnille pääseminen (n=63)

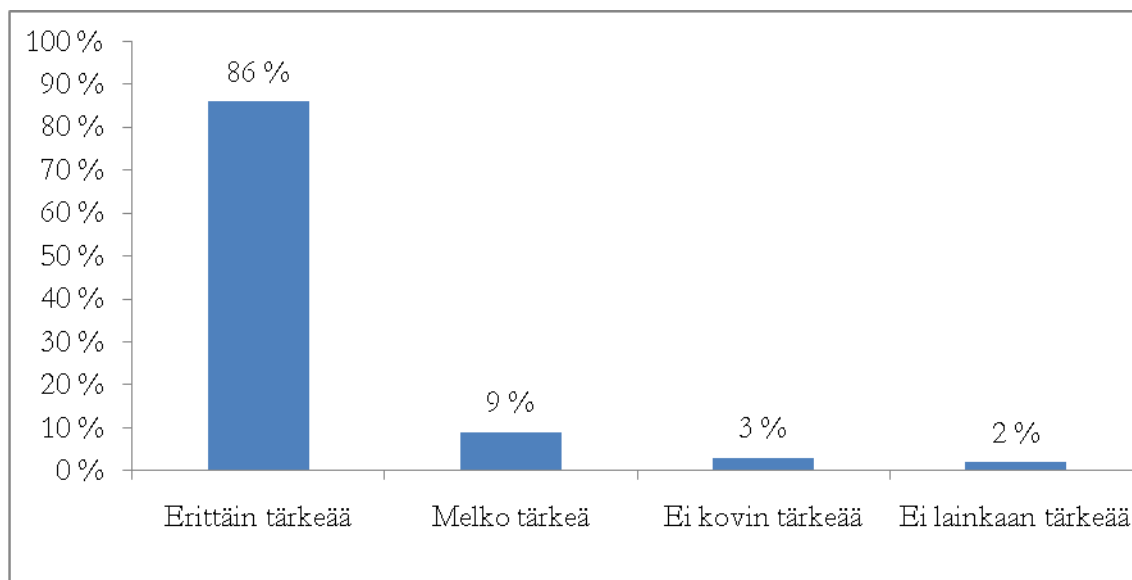
Kuitenkin reilu viidennes vastaajista (14 vastaajaa) ilmoitti odottaneensa ensimmäistä käyntiä lähemmäs 2 kuukautta. Yksi vastaaja oli odottanut ensimmäistä käyntiä jopa 3 kuukautta. Odotusajasta voi tulla kohtalokas, mikäli se ylittää kaksi tai jopa kolmekin kuukautta. Taloudellisessa ahdingossa olevan ihmisen olisi tärkeää saada apua mahdollisimman pian avun hakemisesta.

Kysyttäessä mielipidettä siihen, joutuiko asiakas odottamaan ensimmäistä vastaanottoaikaa mielestään liian kauan (n=64), tutkimukseen vastanneista 89 prosenttia (57 vastaajaa) ilmoitti kuitenkin, ettei vastaanotolle tarvinnut odottaa liian kauan. Vastaajista 11 prosenttia (7 vastaajaa) ilmoitti, että odotusaika oli liian pitkä.

Yksi vastaaja oli odottanut toista käyntiään mielestään liian kauan. Kyselylomakkeen vapaamuotoiseen palautekohtaan oli odotusajasta tullut palaute:

- Toiseen tapaamiseen jonotusaika oli yli 2 kk. Liian pitkä aika!

Tutkimukseen vastanneista 86 prosenttia (57 vastaajaa) ilmoitti kokeneensa neuvonnan erittäin tärkeäksi sen hetkessä elämäntilanteessaan. Melko tärkeänä neuvontaa piti 9 prosenttia (6 vastaajaa) vastaajista.

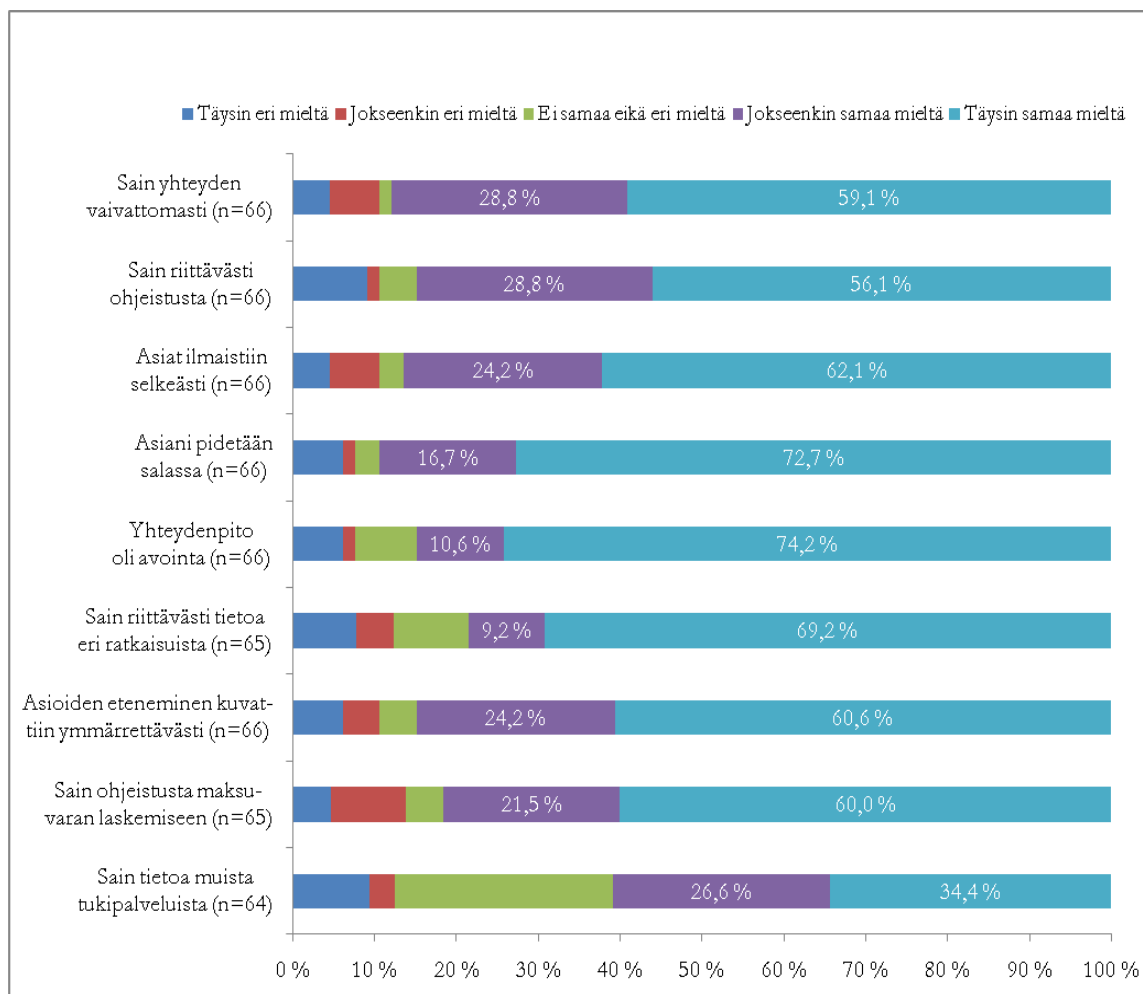


Kuvio 10. Neuvonnan tärkeys elämäntilanteeseen nähden (n=66)

Tutkimuslomakkeen vapaamuotoiseen palautekohtaan tulleet vastaukset tukevat yllä esitettyä tulosta.

- Kiitos Esalle! Vaikeassa tilanteessa tuntuu suorastaan ”pelastavalta enkeliltä”! Olit parasta koko sen hetkessä elämässä. Kiitos!
- Olen tyytyväinen, että velkaneuvojan avustuksella pääsin velkajärjestelyyn. Minulla on tunne, että minulle on auennut aivan uusi elämä.

Tutkimuslomakkeen kysymyksessä numero 10 pyydettiin vastaajaa arvioimaan talous- ja velkaneuvonnan palvelua ja neuvojan toimintaa eri väittämien perusteella. Väittämiä arvioitiin mielipideasteikolla, jossa vaihtoehdot olivat täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Tulokset on jaettu kahteen osaan koskemaan sekä neuvonnan palvelua yleisesti että neuvojan yksilöllistä toimintaa. Tuloksista on tarkemmat taulukot liitteenä (LIITE 3).



Kuvio 11. Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta (n=64-66)

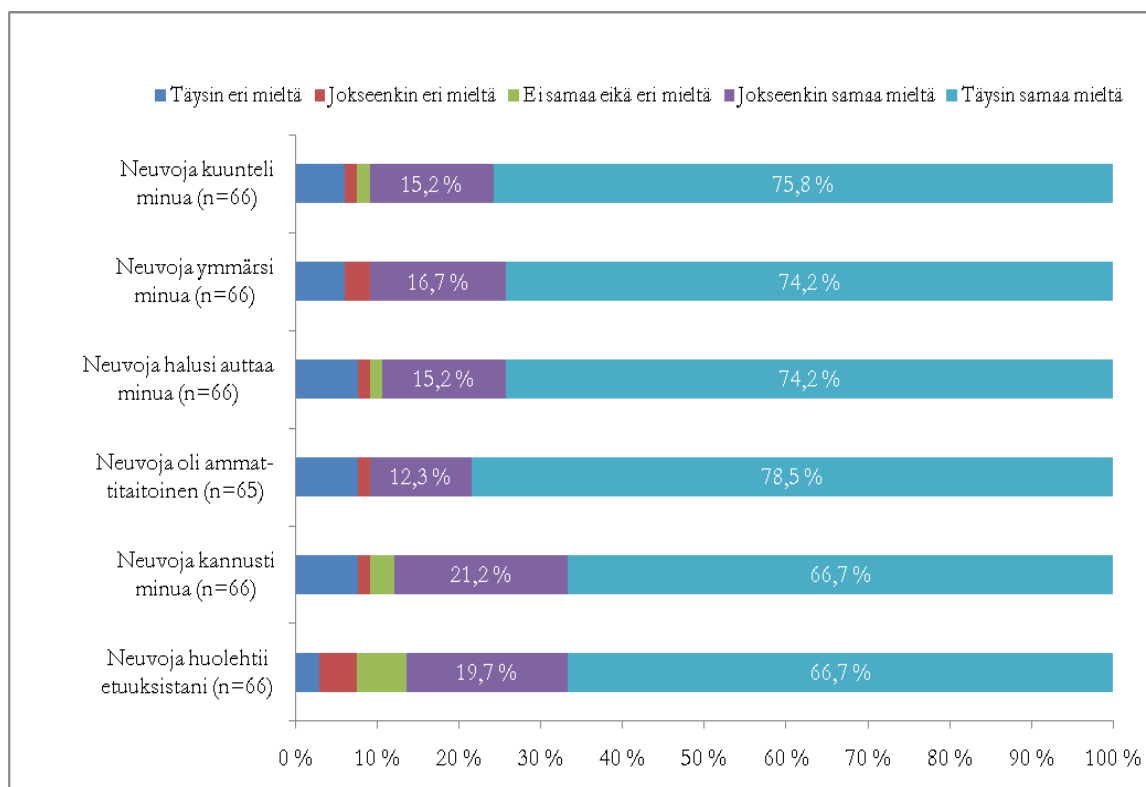
Tutkimustulosten mukaan vastaajat ovat olleet pääosin jokseenkin samaa mieltä sekä täysin samaa mieltä väittämien kanssa. Tulokset kertovat siis, että vastaajat ovat tyytyväisiä palveluun. Lähes 80 prosenttia vastaajista (58 vastaajaa) ilmoitti olevansa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että talous- ja velkaneuvontaan sai tarvittaessa yhteyden vaivattomasti.

Tutkimukseen vastanneista 56,1 prosenttia (37 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä väittämän ”Sain riittävästi ohjeita, neuvoja ja aineistoa, jotta osasin valmistautua ensimmäiselle vastaanottokäynnille” kanssa. Tästä väittämästä kuitenkin 10,6 prosenttia (7 vastaajaa) tutkimukseen vastanneista ilmoitti olevansa täysin eri mieltä tai joksikin eri mieltä. Vastaajat siis kokivat, että olisivat halunneet enemmän informaatiota valmistautuessaan ensimmäiseen tapaamiseen talous- ja velkaneuvojan kanssa. Väittämästä ”Asiat kerrottiin minulle selkeästi ja ymmärrettävästi” 62,1 prosenttia (41 vastaajaa) vastaajista on ollut täysin samaa mieltä, mutta yli 10 prosenttia vastaajista on tämänkin väittämän kohdalla kokenut, että asiat olisi pitänyt kertoa ymmärrettävämmin ja selkeämmin.

Tutkimukseen vastanneet olivat eniten samaa mieltä väittämistä ”Voin luottaa, että neuvoja pitää asiani salassa ulkopuolisilta” sekä ”Yhteydenpito asiakassuhteen aikana oli avointa ja rehellistä”. Vastaajista jopa 72,7 prosenttia (48 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä siitä, että neuvojalle voi luottamuksella kertoa asioistaan, eivätkä asiakkaiden henkilökohtaiset asiat tule ulkopuolisten tietoisuuteen. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat ovat pitäneet talous- ja velkaneuvontaa turvallisena. Myös yhteydenpito asiakassuhteen aikana oli avointa ja rehellistä, sillä 74,2 prosenttia (49 vastaajaa) oli tästä väittämästä täysin samaa mieltä.

Väittämä ”Sain riittävästi tietoa eri ratkaisuksista” jakoi tutkimukseen vastanneiden mielipiteet. Vastanneista 9,2 prosenttia (6 vastaajaa) ei ollut tästä väittämästä samaa eikä eri mieltä. Täysin eri mieltä tai joksikin eri mieltä oli 12,3 prosenttia (8 vastaajaa) vastanneista. Väittämästä ”Sain neuvojalta riittävästi tietoa myös muista yhteiskunnallisista tukipalveluista” vain 34,4 prosenttia (22 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja jopa 26,6 prosenttia (17 vastaajaa) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Tutkimustulosten mukaan vastaajat eivät selvästikään saaneet riittävästi tietoa siitä, mistä muualta he voisivat tarvittaessa hakea apua elämäntilanteessaan. Tästä syystä olisi tärkeää, että muun muassa talous- ja velkaneuvonnassa asiakkaalle esiteltäisiin myös muita yhteiskunnallisia tukipalvelumuotoja.

Seuraavassa kuviossa esitellään neuvojan toimintaa koskevien väittämien tuloksia. Talous- ja velkaneuvojan toiminnasta tutkimukseen vastanneilla oli erittäin hyvin mielipiteitä. Väittämistä ”Neuvoja ymmärsi minua” ja ”Neuvoja toimi ammattitaitoisesti” yksikään tutkimukseen vastanneista ei antanut neutraalia ”ei samaa eikä eri mieltä” -vastausta.



Kuvio 12. Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvojan toiminnasta (n=65-66)

Tutkimukseen vastanneet olivat suurimmaksi osaksi hyvin tyytyväisiä talous- ja velkaneuvojan toimintaan. Tutkimustulokset ovat neuvojen kannalta hyvin positiivisia, sillä vastaajat olivat jokaisesta väittämästä yli 65 prosenttisesti täysin samaa mieltä väittämien kanssa.

Väittämästä ”Neuvoja kuunteli minua” tutkimukseen vastanneista 75,8 prosenttia (50 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä ja 15,2 prosenttia (10 vastaajaa) jokseenkin samaa mieltä. Samoin väittämästä ”Neuvoja ymmärsi minua” vastaajat olivat täysin samaa mieltä 74,2 prosenttisesti (49 vastaajaa) ja jokseenkin samaa mieltä 16,7 prosenttisesti (11 vastaajaa).

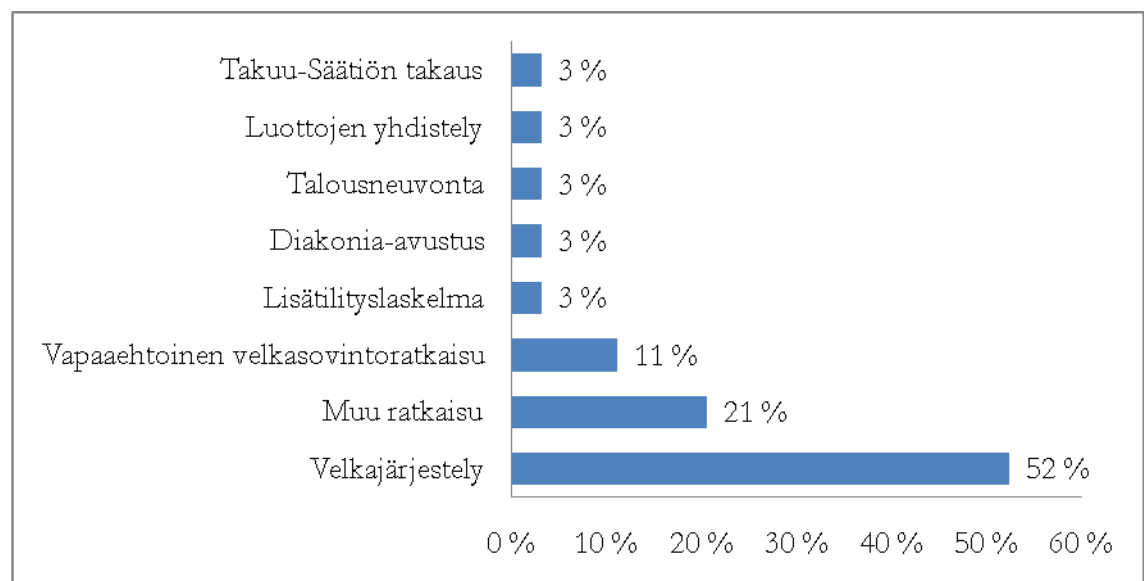
Neuvojan koettiin aidosti haluavan auttaa asiakkaitaan, sillä tästä väittämästä 74,2 prosenttia (49 vastaajaa) tutkimukseen vastanneista oli myös täysin samaa mieltä. Neuvojaa toimintaa pidettiin myös ammattitaitoisena, sillä tutkimukseen vastanneista jopa 78,5 prosenttia (51 vastaajaa) oli väittämästä täysin samaa mieltä.

Tutkimukseen vastanneista 66,7 prosenttia (44 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä siitä, että neuvoja kannusti ja rohkaisi vaikeassa tilanteessa. Vastaajat myös uskoivat, että neuvoja huolehtii heidän etuuksistaan, mikäli se on mahdollista. Myös tästä väittämästä 66,7 prosenttia



(44 vastaajaa) vastanneista oli täysin samaa mieltä. Tosin 6,1 prosenttia (4 vastaajaa) ei ollut samaa eikä eri mieltä tämän väittämän kohdalla.

Tutkimukseen vastanneista 52 prosenttia (33 vastaajaa) ilmoitti saaneensa talous- ja velkaneuvonnan avulla velkajärjestelystä ratkaisun tilanteeseensa. Velkajärjestely on lakisääteinen maksuohjelma, jolla voidaan ratkaista yksityishenkilön ylivelkaantumistilanne (Kuluttajavirasto 2010). Velkajärjestely on selvästi yleisin ratkaisumalli ylivelkaantumistilanteessa.



Kuvio 13. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden ratkaisumallit (n=63)

Tutkimukseen vastanneista 21 prosenttia (13 vastaajaa) ilmoitti saaneensa tilanteeseensa jonkin muun ratkaisun. Muu, mikä? -kohtaan oli annettu muun muassa seuraavanlaisia vastauksia:

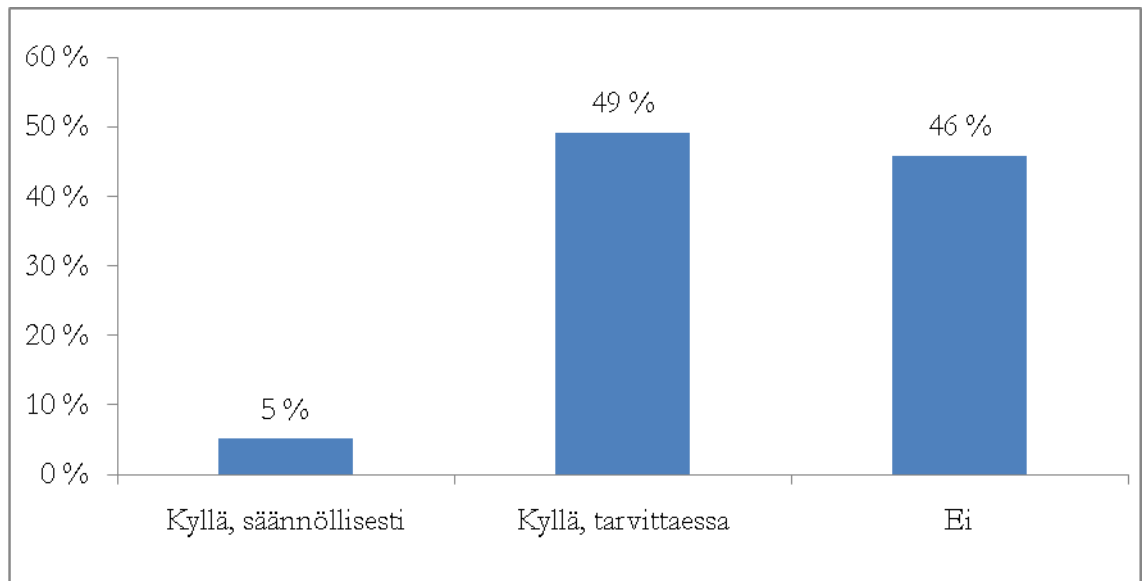
- ei mikään, suhteellisen pienet velat eikä työpaikkaa
- käsittely kesken
- ei mitään
- neuvoja pankkilainasta
- sain suuntaa antavan neuvon
- velat vanheni ulosotossa

- ei minkäänlaista, tai tilanne toivoton, ei voinut yrittää auttaa
- ei ole vielä päätöstä
- tilanteen selvittely ja asioiden hoito itse.

Kysyttäessä tyytyväisyyttä asetettuun ratkaisumalliin, tutkimukseen vastanneista 90 prosenttia (57 vastaajaa) ilmoitti olevansa tyytyväinen asetettuun ratkaisuun, kun taas 10 prosenttia vastaajista (6 vastaajaa) ilmoitti tyytymättömyytensä. Tyytymättömyyttä selittää vapaamuotoiseen palautekohtaan annetut vastaukset:

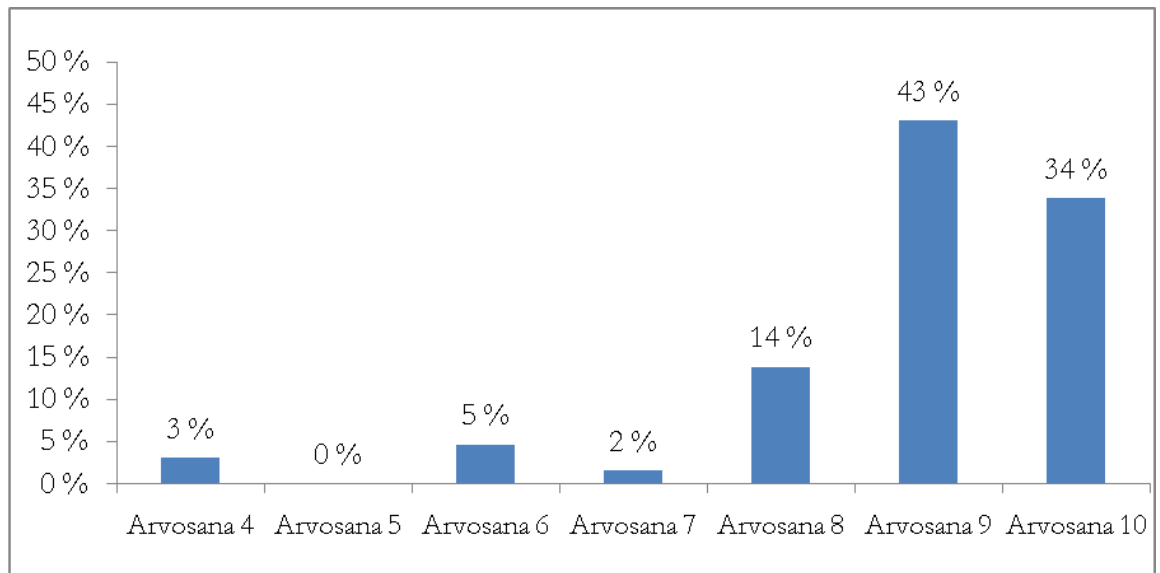
- Olisi voinut sanoa jo puhelimessa, että ei ole mahdollista saada takauksia eikä avustuksia. Käynti tuntui turhalta.
- Neuvonta oli keskustelua. Ei mitään konkreettista tullut. Olin ajatellut asiat itse. Ainoa helpotus oli, että sain jutella.
- Olen Ruotsista paluumuuttaja ja kysymys oli kaksoisverotuksesta. Eikä siitä tullut sen valmiimpaa. Neuvoja sanoikin, että ei kuulu oikeastaan veroasiat hänelle. Mutta yritti joka tapauksessa.
- Menin laskujen kanssa, vastaus: ”Tuommoinen pino, en edes katso niitä”. Tyrmättiin jo suoraan ovelta. Ei minkäänlaista auttamisen/neuvomisen halua. Pelkkää syyllistämistä.
- Välillä näyttää pitävän rautalangasta vääntää asiat.

Tutkimukseen vastanneista 49 prosenttia (29 vastaajaa) ilmoitti saaneensa talous- ja velkaneuvontaa ratkaisun asettamisen jälkeenkin, mikäli tarvetta on ollut. Vastanneista 46 prosenttia (27 vastaajaa) ilmoitti kuitenkin, ettei ole saanut neuvontaa. Tästä voidaan päätellä, että neuvonnasta on ollut riittävästi apua, jolloin ratkaisun asettamisen jälkeen asiakkaat ovat pärjänneet itsenäisesti talouden hallinnassa.



Kuvio 14. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden neuvonnan tarve ratkaisun asettamisen jälkeen (n=59)

Tutkimustulosten perusteella talous- ja velkaneuvonta sai kokonaisuudessaan hyvän arvosanan kouluarvosana-asteikolla mitattuna. Arvosanoista laskettu keskiarvo oli 8,9, joten talous- ja velkaneuvonnan toimintaan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet ovat olleet hyvin tyytyväisiä.



Kuvio 15. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden antamat kouluarvosanat talous- ja velkaneuvonnan palvelusta (n=65)

Tutkimukseen vastanneista 4 vastaajaa oli antanut talous- ja velkaneuvonnalle kouluarvosanaksi joko 8,5 tai 9,5. Nämä arvosanat on pyöristetty kokonaisarvosanoiksi niin, että 8,5 on tulkittu arvosanaksi 9 ja 9,5 on tulkittu arvosanaksi 10. Tutkimukseen vastanneista jopa 77 prosenttia (50 vastaajaa) antoivat talous- ja velkaneuvonnalle arvosanaksi joko yhdeksän tai kymmenen. Suurin osa vastanneista oli saanut talous- ja velkaneuvonnasta todella avun vaikeassa taloudellisessa tilanteessaan ja oli siitä luonnollisesti hyvin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa viimeisenä kohtana oli vapaamuotoinen palautekohta, jonne vastaaja sai omin sanoin antaa risujen ja ruusujen muodossa palautetta talous- ja velkaneuvontaan. Suurimmaksi osaksi vastaajat ovat antaneet ruusuja ja kiitelleet neuvoja arvokkaasta työstään asiakkaidensa auttamiseksi. Nämä palautteet ovat liitteenä (LIITE 3).

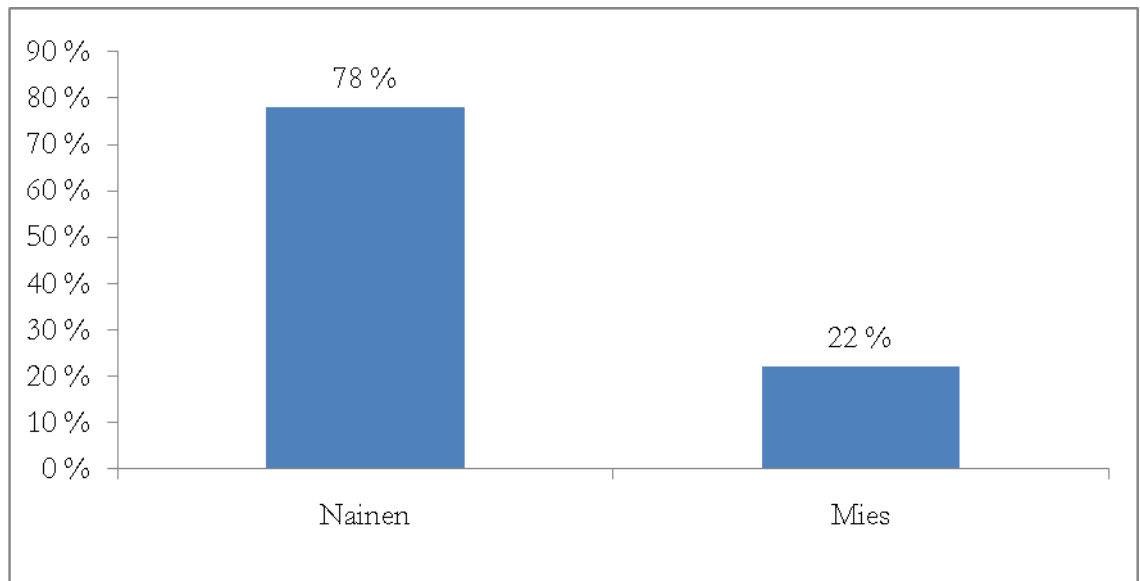
## 6.2 Sidosryhmätyytyväisyystutkimus

Sidosryhmätyytyväisyystutkimuksessa haluttiin selvittää miten Kainuun talous- ja velkaneuvonnan kanssa yhteistyötä tekevät sidosryhmät kokevat neuvonnan toiminnan. Haluttiin tietoa etenkin siitä, minkälaista neuvonnan toiminta ja palvelu on ja millaisia odotuksia sidosryhmillä yhteistyötä ajatellen on. Tutkimustulokset antavat arvokasta tietoa talous- ja velkaneuvonnalle sidosryhmien mielipiteistä neuvontaa ja yhteistyötä koskien.

### 6.2.1 Vastaajien taustatiedot

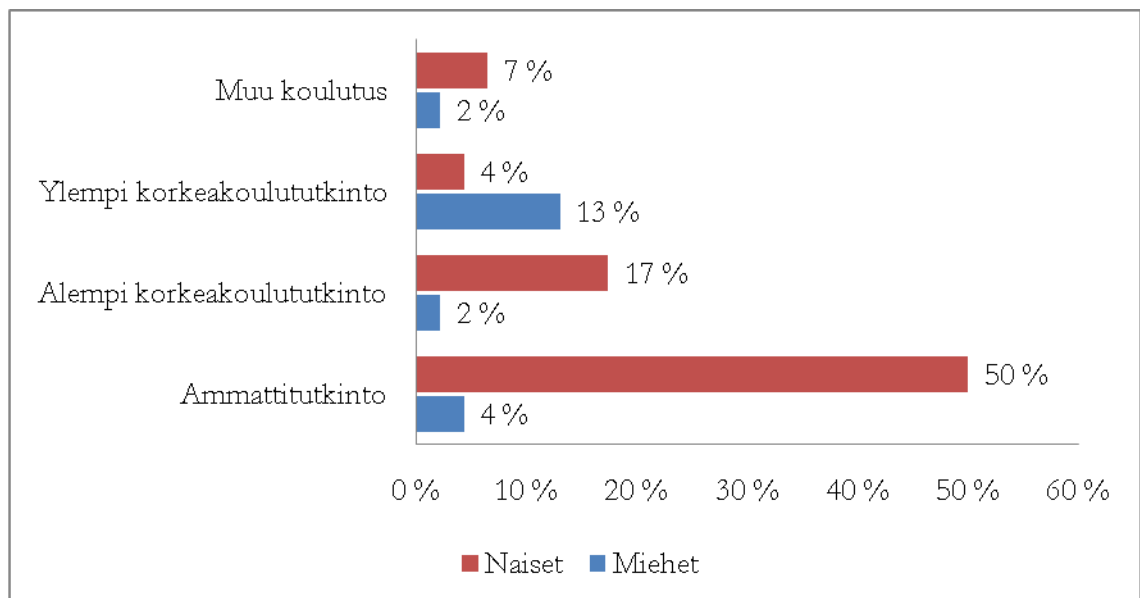
Taustatietokysymyksillä selvitettiin vastaajien sukupuolta, koulutusta, työnantajaa, ammatiasemaa sekä vastaajien työkokemusta nykyisessä tehtävässään.

Tutkimukseen vastanneista 78 prosenttia oli naisia (36 vastaajaa) ja 22 prosenttia miehiä (10 vastaajaa). Selkeästi naiset olivat olleet aktiivisempia kyselyyn vastaajia kuin miehet.



Kuvio 16. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma (n=46)

Tutkimukseen vastanneiden koulutustausta oli suurimmalla osalla vastaajista ammattitutkinto. Vastaajista, jopa 50 prosenttia naisvastaajia (23 vastaajaa), ilmoitti koulutustaustakseen ammattitutkinnon.

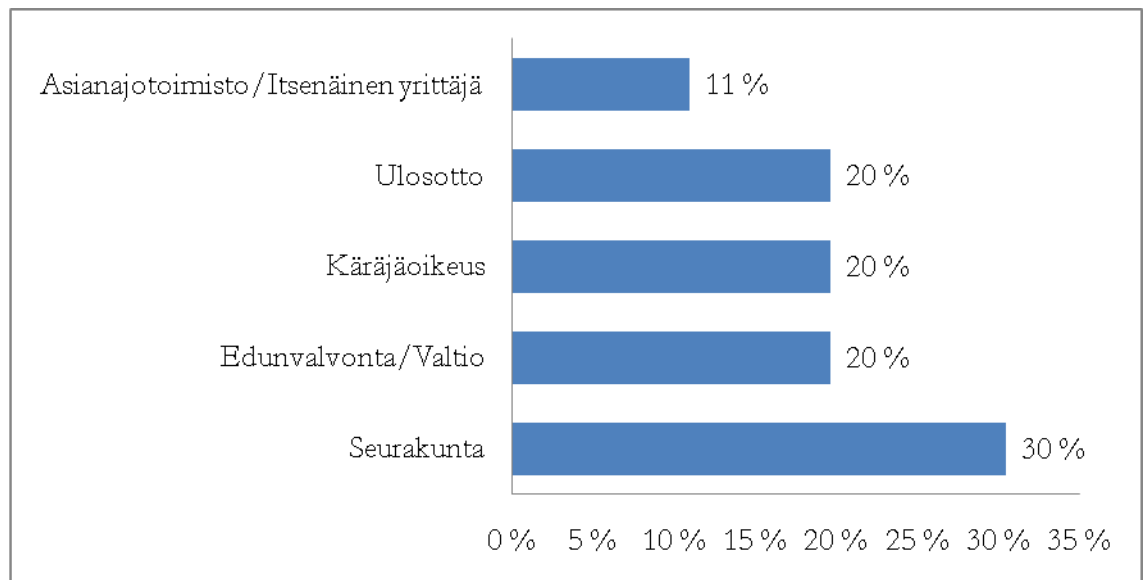


Kuvio 17. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden koulutustausta (n=46)

Ylemmän korkeakoulututkinnon oli opiskellut 13 prosenttia (6 vastaajaa) miesvastaajia. Olisi kuitenkin voitu odottaa useammilta sidosryhmien edustajilta korkeakoulututkintoa, sillä toimiala vaatii erityistä osaamista, pätevyyttä ja perehtyneisyyttä työtehtävien lisäksi

esimerkiksi lakipykäliin. Tosin useamman vuoden, jopa vuosikymmenien työkokemustausta alalta on riittävä pätevyyden perusta.

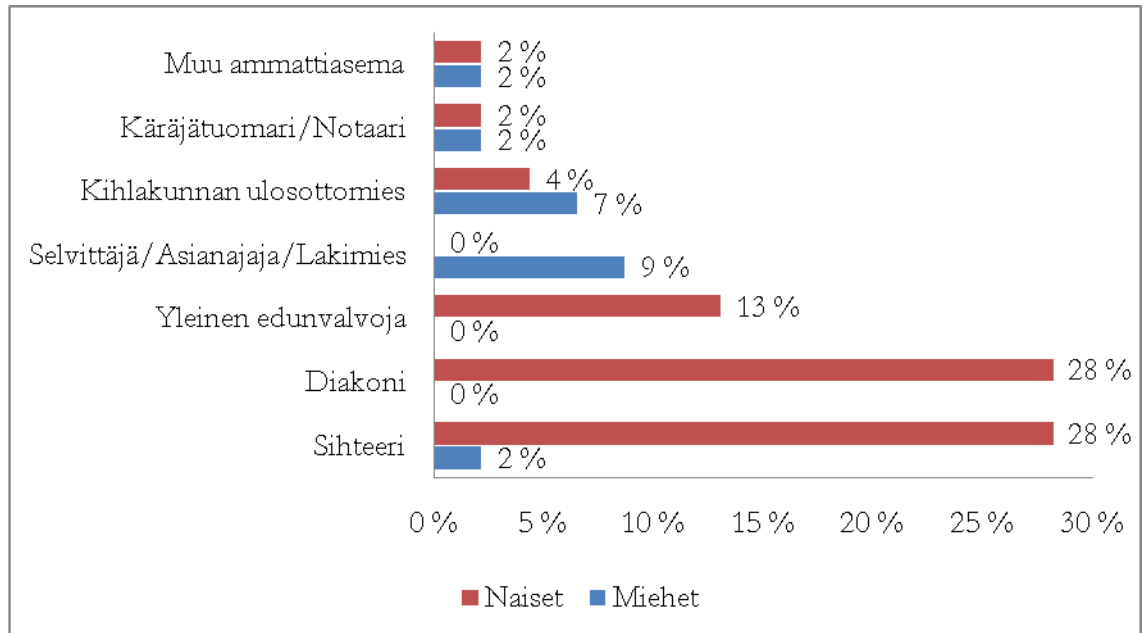
Tutkimukseen vastasi kiitettävän tasaisesti sidosryhmien edustajia eri tahoilta. Seurakunnan diakonityöntekijät olivat aktiivisempia vastaajia tässä kyselyssä. Ulosotosta, edunvalvonnasta sekä käräjäoikeudesta vastasi kaikista 20 prosenttia (9 vastaajaa).



Kuvio 18. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden työnantaja (n=46)

Tutkimustulosten tasaisuus lisäsi vastauksien luotettavuutta, sillä minkään alan vastaukset eivät liikaa painottuneet joukosta.

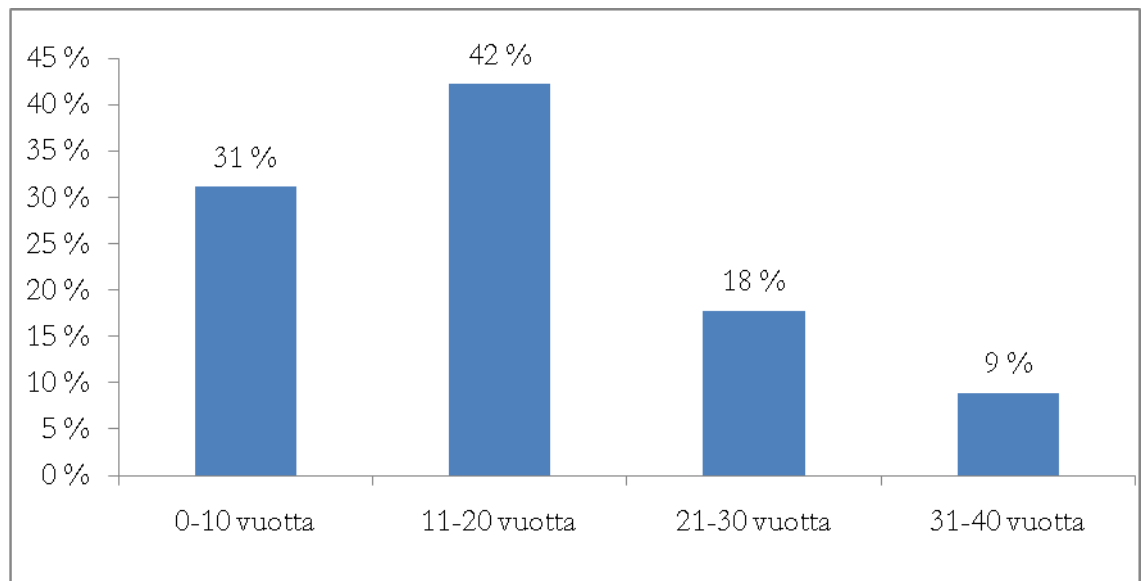
Tutkimuksen vastaajista ammattiasemakseen diakonin tai sihteerin ilmoitti 28 prosenttia (13 vastaajaa) naisvastaajia. Tulosten mukaan myös edunvalvojan tehtävässä työskentelee enemmän naisia kuin miehiä. Ammattiasemakseen edunvalvojan ilmoitti 13 prosenttia (6 vastaajaa) naisia, kun miehiä ei edunvalvojana toiminut yhtään.



Kuvio 19. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden ammattiasema (n=46)

Tutkimustulosten mukaan miesten ammattiasemat jakautuvat selkeästi ylempiin tehtäviin. Miehistä 9 prosenttia (4 vastaajaa) ilmoitti toimivansa selvittäjänä, asianajajana tai lakimiehenä sekä 7 prosenttia (3 vastaajaa) kihlakunnan ulosottomiehenä. Nämä tulokset selittävät hieman naisten korkeaa vastausprosenttia tässä tutkimuksessa, sillä voidaan olettaa, että esimerkiksi sihteerin tehtävässä toimivalla on enemmän aikaa vastata tämän tyyppiseen tutkimukseen kuin esimerkiksi käräjätuomarilla. Yleinen oletama on, että sihteerin tehtävä on naisvaltainen työtehtävä.

Tutkimukseen vastanneiden työkokemus nykyisessä työtehtävässään vaihteli vuodesta aina 38 vuoteen.



Kuvio 20. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden työkokemus nykyisessä tehtävässään vuosina (n=45)

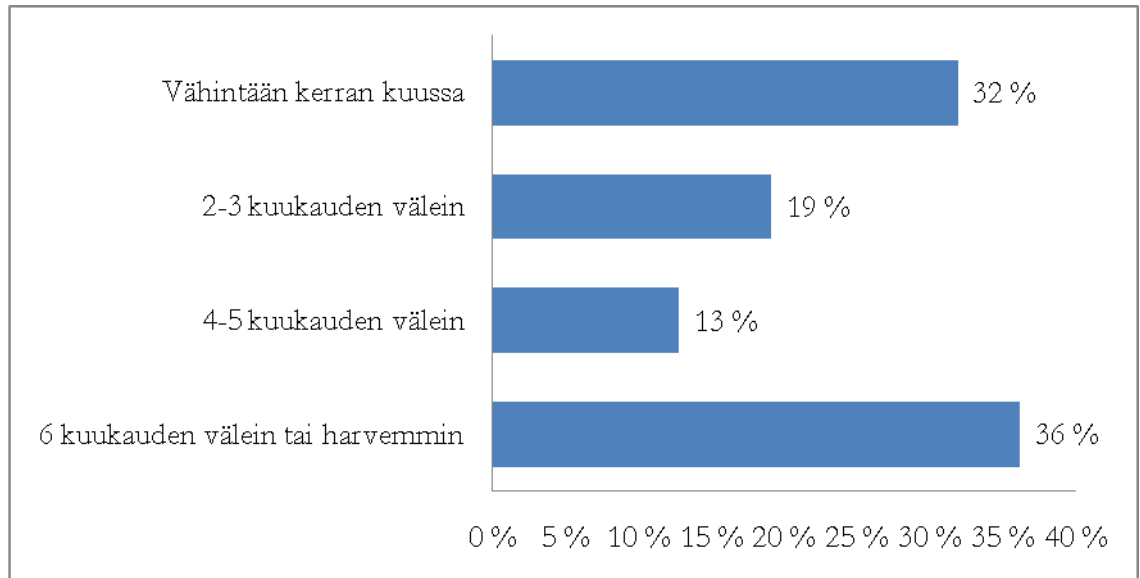
Tutkimukseen vastanneista 42 prosenttia (19 vastaajaa) ilmoitti olleensa samassa työtehtävässä 11-20 vuotta.

## 6.2.2 Tulokset

Tutkimuksen varsinaisissa tutkimuskysymyksissä kysyttiin, kuinka usein vastaajat ovat yhteydessä talous- ja velkaneuvonnan kanssa, millä tavalla yhteyttä pidetään sekä millaisia mielipiteitä sidosryhmäyhteistyöstä vastaajilla on. Vastaajia pyydettiin myös kertomaan omin sanoin, millaisia odotuksia tai kehitysehdotuksia heillä yhteistyöstä olisi. Viimeisenä kohtana kyselyssä oli myös vapaamuotoinen palautekohta, johon sai antaa ruusujen ja risujen muodossa palautetta talous- ja velkaneuvontaan.

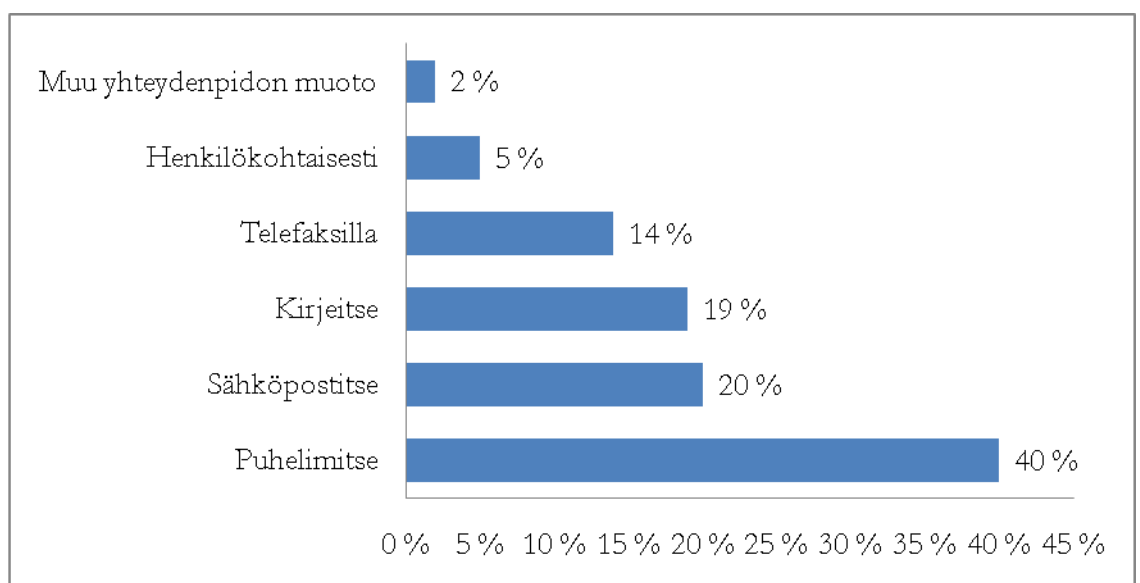


Tutkimukseen vastanneista 36 prosenttia (17 vastaajaa) ilmoitti pitävänsä yhteyttä talous- ja velkaneuvonnan kanssa 6 kuukauden välein tai harvemmin. Kuitenkin 32 prosenttia (15 vastaajaa) ilmoitti pitävänsä yhteyttä vähintään kerran kuussa.



Kuvio 21. Sidosryhmäytyvyyskyselyyn vastanneiden yhteydenpito talous- ja velkaneuvonnan kanssa (n=47)

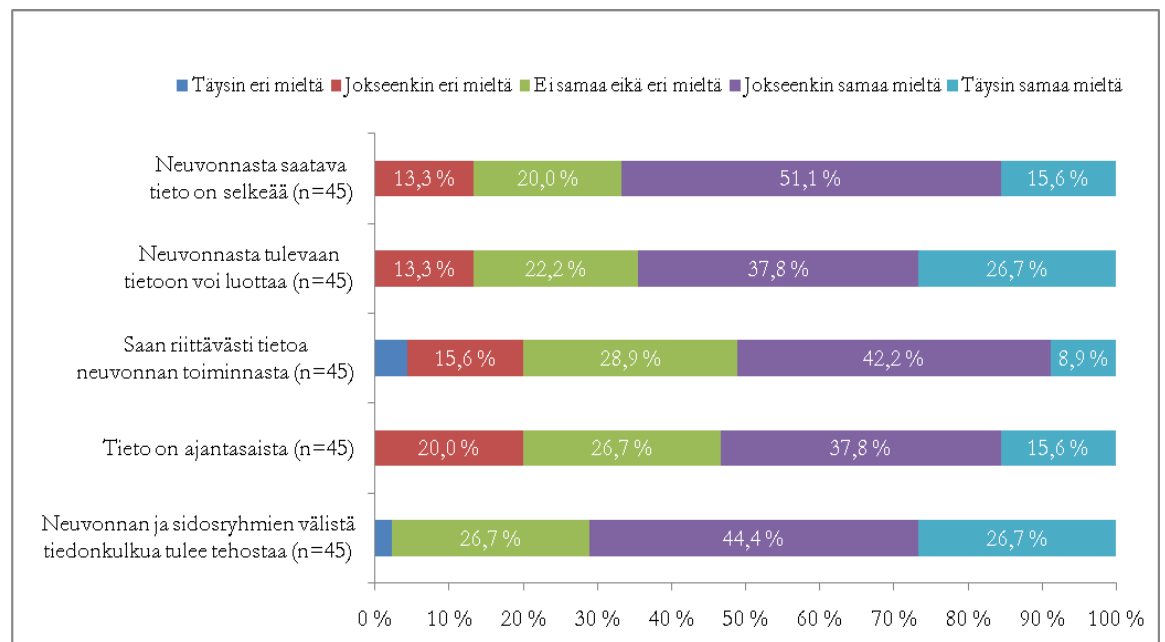
Yhteydenpidon muodoista kysyttäessä tutkimukseen vastaaja sai valita yhden tai useamman yhteydenpidon muodon, miten pitää yhteyttä talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Suosituimmaksi yhteydenpidon muodoksi ilmoitettiin puhelin (40 %).



Kuvio 22. Kyselyyn vastanneiden ilmoittamat yhteydenpidon muodot (n=47)

Sähköpostitse yhteyttä pidettiin toiseksi eniten (20 %). Nämä yhteydenpidon muodot ovat nopeita ja vaivattomia ja tieto kulkee reaaliaikaisesti. Kirjeitse pidettiin myös yhtettä (19 %), sillä usein joudutaan lähettämään esimerkiksi asiakirjoja paperiversioina.

Seuraava kuvio kuvaa sidosryhmien edustajien mielipiteitä talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien välisestä tiedonkulusta. Tutkimustuloksista tarkempi taulukko liitteenä (LIITE 4).



Kuvio 23. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien välisestä tiedonkulusta (n=45)

Tutkimustulosten mukaan vastanneiden mielipiteet jakautuivat tiedonkulusta neuvonnan ja sidosryhmien välillä. Kyselylomakkeen viimeisiin avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset antavat selityksiä esitettäviin prosenttilukuihin.

Tutkimukseen vastanneista 13,3 prosenttia (6 vastaajaa) olivat jokseenkin eri mieltä väittämistä ”Talous- ja velkaneuvonnasta saatava tieto on selkeää” ja ”Talous- ja velkaneuvonnasta tulevaan tietoon voi luottaa”.

Avoimista kysymyksistä nousee muun muassa seuraavat palautteet:

- Olisi hyvä kartoittaa molempien osapuolten toimintatavat, ettei tule puolin ja toisin annettua väärää tietoa asioista.
- Velkaneuvonta ei saa luvata asiakkaalleen mitään käräjäoikeuden tulevista toimenpiteistä, ratkaisuksista. Joskus asiakas on sanonut velkaneuvojan luvanneen, että käräjäoikeus ensi viikolla tekee päätöksen. Asiakas on sitten puhelinkeskustelussamme ollut hyvin pettynyt velkaneuvojan lupaukseen, kun käräjäoikeus ei ole omien työruuhkiensa vuoksi pystynyt käsittelemään asiakkaan asiaa nopeasti.
- Velkaneuvoja ei saa luvata, että srk. auttaa ilman muuta. Jokaisella srk:lla on omat avustusperiaatteet ja rahat, joiden mukaan toimitaan. Ei katteettomia lupauksia!

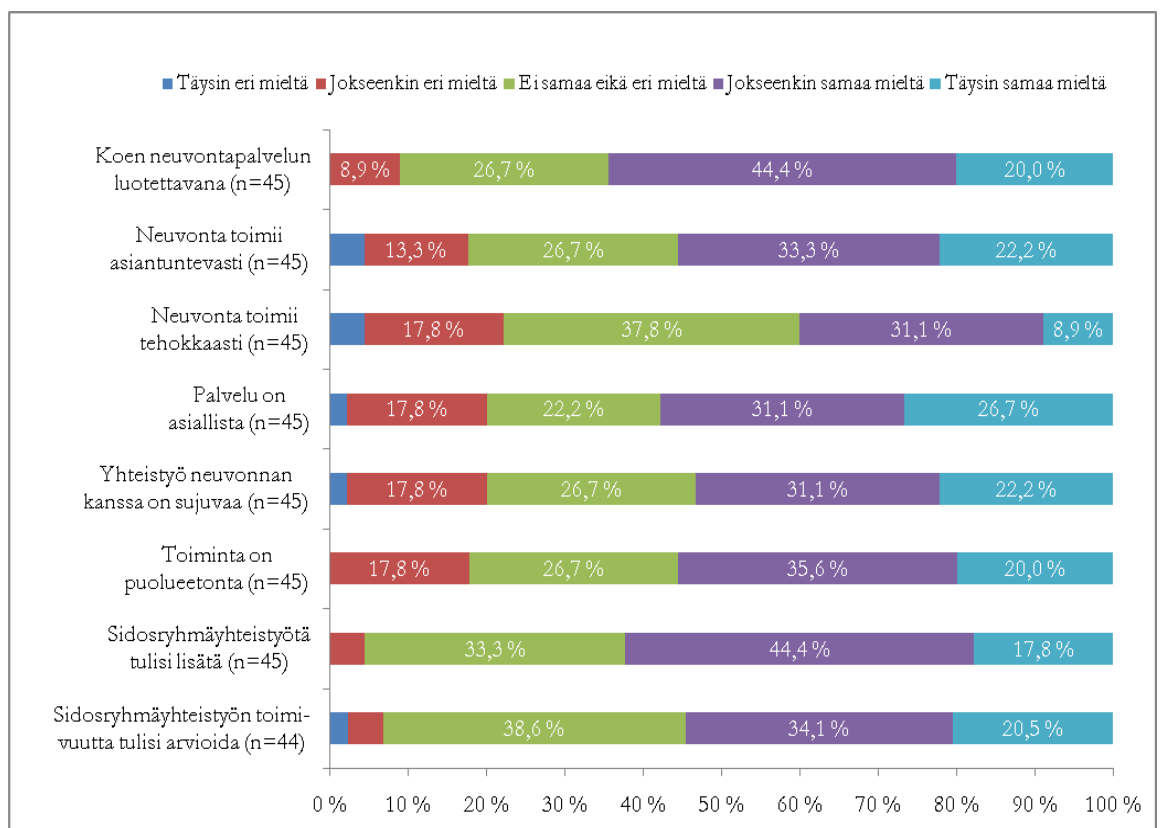
Tietoa talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta kaivataan huomattavasti enemmän. Vain 8,9 prosenttia (4 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä väittämästä ”Saan riittävästi tietoa neuvonnan toiminnasta”, kun taas jopa 20 prosenttia (9 vastaajaa) tutkimukseen vastanneista oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä riittävästä tiedon saannista. Avoimista kysymyksistä nousee paljon näitä lukuja selittäviä palautteita:

- Haluaisin lisää tietoa velkaneuvonnasta, koska olen ollut vakinaisessa virassa vasta kaksi vuotta.
- Yhteisiä palavereja näin olisi kaikki osapuolet selvillä mitkä ovat odotukset puolin ja toisin.
- Tiedottamisen tahostamista.
- Talous- ja velkaneuvonta voisi tiedottaa toiminnastaan huomattavasti enemmän.
- Esim. vuosittaiset sidosryhmätapaamiset.
- Tiedonvälitystä oikeuskäytännöstä, muuttuvista normeista jne.

Väittämästä ”Tieto on ajantasaista” tutkimukseen vastanneista 15,6 prosenttia (7 vastaajaa) oli täysin samaa mieltä, kun taas 20 prosenttia (9 vastaajaa) ilmoitti olevansa jokseenkin eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien välis-

tä tiedonkulkua tulee tehostaa” kanssa oli 44,4 prosenttia (20 vastaajaa). Tuloksista käy siis selvästi ilmi se, että nykyiseen tiedonkulkuun sidosryhmien edustajat eivät ole tyytyväisiä

Seuraavassa kuviossa esitetään sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden mielipiteitä talous- ja velkaneuvonnan toimintaa koskien. Tarkempi taulukko tutkimustuloksista liitteenä (LIITE 4). Neutraaleja ”ei samaa eikä eri mieltä” -vastauksia väittämille annettiin valitettavan paljon. Tämä selittyy muun muassa sillä, etteivät sidosryhmät ole olleet riittävän tietoisia neuvonnan toiminnasta, koska vastaajat eivät ole osanneet ottaa väittämiin kantaa suuntaan tai toiseen.



Kuvio 24. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta (n=44-45)

Talous- ja velkaneuvontapalvelun luotettavuudesta kysyttäessä vain 20 prosenttia (9 vastaajaa) vastaajista ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä neuvonnan luotettavuudesta, kun taas 8,9 prosenttia (4 vastaajaa) vastaajista ilmoitti olevansa jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Väittämän ”Talous- ja velkaneuvonta toimii asiantuntevasti” kanssa 17,7 prosenttia (8 vastaajaa) vastaajista ilmoitti olevansa täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä.

Tutkimukseen vastanneista 37,8 prosenttia (17 vastaajaa) vastanneista ei osannut ottaa kantaa väittämään ”Talous- ja velkaneuvonta toimii tehokkaasti”. Vain 8,9 prosenttia (4 vastaajaa) vastanneista ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

Mielenkiintoista oli, että vaikka avoimissa kysymyksissä tiedottamisen lisäämistä toivottiin erityisesti, kuitenkin väittämään ”Sidosryhmäyhteistyötä tulisi lisätä” 33,3 prosenttia (15 vastaajaa) vastaajista ilmoitti, ettei ole samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Lisäksi väittämään ”Sidosryhmäyhteistyön toimivuutta tulisi arvioida” oli tutkimukseen vastanneista 38,6 prosenttia (17 vastaajaa) myös ilmoittanut, ettei ole samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Sidosryhmäytyvyisyystutkimuksessa kysymys numero 9 oli avoin kysymys, johon kyselyyn vastaaja sai kertoa odotuksistaan ja kehitysehdotuksistaan sidosryhmäyhteistyötä koskien. Tutkimustuloksista selkeästi nousi esille tarve tehokkaammalle tiedottamiselle. Vastauksissa toivotaan myös yhteisiä koulutus- ja tiedotustilaisuuksia. Tämän kysymyksen vastaukset ovat liitteenä (LIITE 6).

Viimeisenä kohtana kyselyssä oli vapaamuotoinen palautekohta, johon tutkimukseen vastanneet saivat antaa palautetta talous- ja velkaneuvontaan ruusujen ja risujen muodossa. Palautetta tuli niin positiivista kuin negatiivistakin. Palautteista nousi esille neuvojen kiinnisaatuuden hankaluus. Vastaajat toivoivat, että puhelimeen vastattaisiin muulloinkin kuin vastaanottoaikana, sillä kaikki eivät ehdi soittamaan puhelinvastaanottoaikana. Useat vastaajat myös kokivat, että neuvoja on liian vähän, jolloin käsittelyajat venyvät liian pitkiksi. Vapaamuotoisen palautekohdan vastaukset ovat liitteenä (LIITE 7).

## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakkuuden arvon ymmärtäminen osana organisaation toimintaa on ensiarvoisen tärkeää. Asiakkuus on kahden osapuolen yhteistyötä, jota voidaan kehittää jatkuvasti. Merkittävää on olla tietoinen asiakkaiden tarpeista ja odotuksista organisaatiota kohtaan.

Tämä tutkimus toteutettiin Kainuun talous- ja velkaneuvontaan keväällä 2010. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyydestä Kainuun talous- ja velkaneuvonnan toimintaa ja palvelua koskien. Aikaisemmin vastaavanlaista tutkimusta ei ollut tehty, joten oli ajankohtaista selvittää, miten yhteistyö sidosryhmien kanssa toimii ja miten asiakkaat kokevat talous- ja velkaneuvontapalvelun. Asiakastyytyväisyys kysely postitettiin 283 vastaanottajalle, joista vastauksia tutkijalle palautui 66 kappaletta. Sidosryhmäkysely toteutettiin Internet-pohjaisella Digium Enterprise ohjelmistopalvelulla. Kysely lähetettiin 110 vastaanottajalle, joista vastauksia tutkijalle palautui 47 kappaletta.

Asiakas muodostaa tyytyväisyytensä organisaation toimintaan asiakkuuden eri tasoilla. Asiakas voi olla tyytyväinen johonkin yksittäiseen asiakaskohtaamiseen, mutta tyytymätön organisaation toimintaan. Asiakkuuslähtöisyydessä tärkeää on organisaation saavutettavuus sekä vuorovaikutteisuus. Ensikosketus organisaatioon merkitsee hyvin paljon. Se, että asiakas saa yhteyden organisaatioon ja kokee vuorovaikutuksen turvalliseksi ja luottamukselliseksi, luo perustan hyvälle yhteistyölle.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin muun muassa asiakkaiden asuinpaikan etäisyyttä siitä toimipisteestä, missä he ovat talous- ja velkaneuvontaa saaneet. Jopa 10 prosenttia vastaajista ilmoitti tulleen yli 160 kilometrin päästä talous- ja velkaneuvonnan vastaanottokäynnille. Matka tuntuu pitkältä etenkin tilanteissa, joissa asiakkaan taloudellinen tilanne on muutenkin epävakaa ja vaikea. Kainuun talous- ja velkaneuvonta hoitaa kaikki Kajaanin ympäristökunnat Kainuun alueella. Neuvojat tekevät jonkin verran käyntejä Kajaanista ulkopaikkakunnille, jotta neuvontaa olisi saatavilla välillä myös kaukaisempien asiakkaiden kotipaikkakunnilla.

Tutkimustulosten mukaan tämän hetkinen ensimmäiselle vastaanottokäynnille pääseminen ajallisesti vaikuttaa vielä kohtuulliselta. Suurin osa vastaajista oli päässyt vastaanotolle kuu-kauden sisällä ajanvarauksesta. Talous- ja velkaneuvontapalvelun tarvittavuus on kasvussa. Uutisotsikoiden mukaan yhä useampi nuori ajautuu erilaisten helposti saatavien pikalainojen ja maksullisten netissä pelattavien rahapelien myötä velkakierteeseen. Talouden hallinta on

puutteellista, eikä menoja osata suhteuttaa oikein tulojen kanssa. Kun ajatellaan, että Kainuun talous- ja velkaneuvonnassa toimii tällä hetkellä kaksi neuvojaa, tulee pohtineeksi, kuinka kauan heidän voimavaransa riittää yhä jatkuvasti kasvavassa palvelun kysynnässä.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kartoitettiin myös neuvontapalvelun tärkeyttä asiakkaiden silloisessa elämäntilanteessaan, kun he varasivat ajan talous- ja velkaneuvontaan. Tutkimukseen vastanneista 86 prosenttia ilmoitti neuvontapalvelun olleen erittäin tärkeä elämäntilanteeseensa nähden. Avoimista palautteista nousi myös esille kiitollisuus neuvojia kohtaan siitä, että he ovat kannustaneet ja rohkaisseet asiakkaita vaikeassa elämäntilanteessa. Tästäkin syystä on syytä kiinnittää huomiota neuvojen jaksamiseen ja neuvojen riittävyteen. Olisi tärkeää kartoittaa jo lähiaikoina, vastaako neuvojen tämän hetkinen tilanne mahdollisesti jo lähitulevaisuuden tarpeita.

Asiakaskeskeisyys edellyttää, että organisaatio on tietoinen asiakkaidensa tarpeista. On osattava asettua asiakkaan asemaan ja kohdata asiat asiakkaan näkökulmasta. Myös se, että organisaatio kantaa vastuuta asiakkaidensa tarpeista, luo asiakkaalle tunteen, että hänestä välitetään. Asiakaskeskeisyys ilmenee myös organisaation joustavuutena sekä uusien luovien ideoiden arvostamisena.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajille esitettiin erilaisia väittämiä, joiden pohjalta he saivat ilmaista mielipiteensä ollen joko täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämien kanssa. Suurin osa vastaajista oli ollut täysin samaa mieltä neuvojan kuuntelemisen taitoa, ymmärtämistä, auttamisen halua ja ammattitaitoa koskevien väitteiden kanssa. Tämä on erityisen positiivista talous- ja velkaneuvonnan kannalta, sillä asiakkaat ovat kokeneet neuvonta palvelun kiitettäväksi. On hyvin tärkeää, että neuvoja osaa kuunnella asiakasta ja asettua asiakkaan asemaan.

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkailla saattaa ilmetä usein myös moniongelmaisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkailla on taloudellisten ongelmien lisäksi esimerkiksi päihderiippuvuutta, mielenterveysongelmia tai muita henkiseen ja fyysiseen terveyteen liittyviä ongelmia. Usealle asiakkaalle talouden hallintaan liittyvän avun hakeminen voi olla suuri kynnyks. Mikäli vastaanotto talous- ja velkaneuvonnassa olisi huonoa, saattaisi se pahimmassa tapauksessa olla asiakkaalle jopa kohtalokasta. Mikäli apua ei sitä tarvittaessa saa, voi asiakkaan mielessä käydä jopa itsetuhoiset ajatukset.

Kokonaisvaltainen asiakastyytyväisyys muodostuu neuvojan toimintaa koskevien tekijöiden lisäksi myös siitä, millaisia asiakkaan kokemukset ovat koko organisaation toiminnasta. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneet arvioivat väitteiden pohjalta myös talous- ja velkaneuvonnan yleistä toimintaa. Suurimmaksi osaksi asiakkaat olivat täysin samaa mieltä väittämistä ”Asiani pidetään salassa” sekä ”Yhteydenpito oli avointa”. Salassapitovelvollisuus on ehdoton edellytys asiakkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellessä. On hyvin tärkeää, että asiakas voi luottaa organisaatioon ja siihen, etteivät hänen asiat leviä eteenpäin. Myös se, että yhteydenpito asiakkaan kanssa on avointa, merkitsee asiakkaalle paljon. Mikäli asiakkaalle lähdetään hakemaan ratkaisua velkakierteeseen talous- ja velkaneuvonnan toimesta, on tärkeää, että asiakas tietää, missä hänen asiansa kulloinkin on etenemässä.

Taloudellisissa ongelmissa olevien ihmisten tilanteesta saatetaan helposti ajatella, että velkaantuminen on ollut heidän oma syynsä. Tämä on ahdasmielistä ajattelua, sillä jokainen kokee elämässään vastoinikäymisiä, toiset kovemmin kuin toiset. On siis tärkeää, että toimihenkilöt arvostavat jokaisen asiakkaan ihmisarvoa ja kohtelevat jokaista yksilönä ja arvokkaasti.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin väittämän pohjalta myös asiakkaiden mielipidettä siitä, saivatko he talous- ja velkaneuvojalta tietoa myös muista yhteiskunnallisista tukipalveluista. Tästä väitteestä täysin samaa mieltä ilmoitti olevansa vain 34,4 prosenttia vastanneista. Muita yhteiskunnallisia tukipalveluita ovat muun muassa erilaiset päihderiippuvuudessa auttavat järjestöt sekä mielenterveyttä tukevat yksiköt. Kuten aikaisemmin mainittiin, talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista useimmilla voi olla ongelmia taloudellisten ongelmien lisäksi myös muilla elämän osa-alueilla. Tästä syystä olisi hyvin tärkeää, että eri tahot tekisivät yhteistyötä, jotta asiakasta voitaisiin auttaa kokonaisvaltaisesti. Tässä korostuu sidosryhmäyhteistyön toimivuuden tärkeys.

Organisaatio on kiinteästi sidoksissa erilaisten sidosryhmien kanssa. Organisaation ja sidosryhmien välinen vuorovaikutus vaihtelee sidosryhmittäin. Sidosryhmän luonteesta riippuen yhteydenpito on jatkuvaa tai satunnaista. Yhteydenpidon määrä ei kuitenkaan ratkaise sidosryhmän merkittävyyttä. Tästä syystä on tärkeää, että aika-ajoin kartoitetaan vuorovaikutuksen laatu organisaation ja sidosryhmien välillä. Onnistunut vuoropuhelu sidosryhmien kanssa auttaa organisaatiota ymmärtämään sidosryhmien odotuksia ja toiveita organisaation toimintaa kohtaan. Samalla saadaan myös sidosryhmät tarkastelemaan toimintaa omien arvojen ja toimintojen kautta.



Sidosryhmätyytyväisyystutkimus antoi hyödyllistä tietoa Kainuun talous- ja velkaneuvonnalle sidosryhmien odotuksista ja palvelukokemuksista talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Tutkimuksella haluttiin selvittää, miten sidosryhmät ovat kokeneet talous- ja velkaneuvonnan palvelun ja toiminnan.

Tutkimustuloksista selkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi tiedonkulun tehostaminen. Sidosryhmät olivat kokeneet, että tiedon saanti talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta on puutteellista. Helposti eri organisaatiot työskentelevät omien tehtäviensä parissa niin tiiviisti, että yhteydenpito sidosryhmien kanssa on vain pakollista tiedon vaihtoa. Lisäinformaatiota selvästi kaivattiin talous- ja velkaneuvonnan toiminnoista ja toimintatavoista. Kun tietoa tulee organisaatiolta vähän, on vaikeaa vastata kysymyksiin tiedon luotettavuudesta, ajantasaisuudesta ja selkeydestä. Tästä syystä olisi hyvin tärkeää, että organisaation ja sidosryhmien välillä käytäisiin muunlaistakin vuorovaikutusta, kuin pakollista, esimerkiksi asiakkaita koskevaa, tiedonvaihtoa.

Tiedon vähyys heijastuu myös sidosryhmien arviointiin talous- ja velkaneuvonnan toimintaa koskien. Sidosryhmäkyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan talous- ja velkaneuvonnan toimintaa erilaisten väittämien pohjalta. Tuloksista selvisi, että vastanneilla ei ollut tarpeeksi mielipiteitä talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta, sillä suuri osa vastanneista oli arvioinut väittämiä mielipiteellä ”ei samaa eikä eri mieltä”. Tämä kertoo siitä, että sidosryhmäyhteydessä etenkin tiedon kulussa on puutteita, jolloin sidosryhmät eivät riittävästi tiedä talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta voidakseen sanoa mielipiteensä eri asioihin.

Väittämästä ”Neuvonta toimii tehokkaasti” vain 8,9 prosenttia vastanneista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Avoimissa palautteissa arvioitiin neuvoja olevan liian vähän työ määrään nähden sekä toivottiin, että asioiden hoitoon pyydetäisiin lisää aikaa aikaisemmin kuin viimeisenä mahdollisena päivänä.

Tämän tutkimuksen avulla Kainuun talous- ja velkaneuvonta sai arvokasta tietoa sekä asiakkaiden että sidosryhmien tyytyväisyydestä toimintaansa kohtaan. Tutkimus toteutettiin nopeatempoisella aikataululla, joka asetti omat rajoituksensa tutkimukselle. Etenkin asiakkaiden vastausprosentti olisi saattanut olla korkeampi, mikäli vastausaikaa olisi ollut enemmän. Mahdollisesti myös muistutuskirjeiden lähettäminen olisi voinut nostattaa vastaajien lukumäärää. Joka tapauksessa sekä asiakkaille että sidosryhmille toteutetut tutkimukset onnistuivat mielestäni hyvin. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli oikea valinta tämän tyyppisille

tutkimuksille. Avoimet kvalitatiiviset tutkimuskysymykset kyselylomakkeiden lopussa antoivat arvokasta lisätietoa asiakkaiden sekä sidosryhmien mielipiteistä talous- ja velkaneuvonnan toimintaa koskien. Tämän tutkimuksen avulla Kainuun talous- ja velkaneuvonta voi kehittää toimintaansa entistä paremmaksi sekä asiakkaiden että sidosryhmien kanssa yhteistyötä tehden.

## LÄHTEET

- Aluehallintovirasto. 2010 a. Talous- ja velkaneuvonta. Saatavilla: <http://www.avi.fi/fi/virastot/lansijasisasuomenavi/Kilpailujakuluttajaasiat/Sivut/Talous-javelkaneuvonta.aspx>. (Luettu 10.4.2010)
- Aluehallintovirasto. 2010 b. Kilpailu- ja kuluttaja-asiat - Pohjois-Suomi. Saatavilla: <http://www.avi.fi/fi/virastot/pohjoissuomenavi/Kilpailujakuluttajaasiat/Sivut/default.aspx>. (Luettu 10.4.2010)
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Isopahkala-Bouret, U. 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Aikuiskasvatus 2/2008, 84–93.
- Juholin, E. 2004. Cosmopolis – Yhteiskuntavastuusta yrityskansalaisuuteen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2010 a. Talous- ja velkaneuvonta. Saatavilla: [http://maakunta.kainuu.fi/talous-\\_ja\\_velkaneuvonta](http://maakunta.kainuu.fi/talous-_ja_velkaneuvonta). (Luettu 1.4.2010.)
- Kainuun maakunta -kuntayhtymä. 2010 b. Talous- ja velkaneuvonta. Saatavilla: [http://maakunta.kainuu.fi/yhteystiedot\\_talousjavelka](http://maakunta.kainuu.fi/yhteystiedot_talousjavelka). (Luettu 1.4.2010.)
- Kajaanin kaupunki. 2004. Perusturvatoimiala. Hallinto ja yhteiset palvelut: Asiantuntijapalvelut 30.6.2004.
- Kinkki, S & Isokangas, J. 2003. Yrityksen perustoiminnot. Vantaa: WSOY.
- Kujala, J & Kuvaja, S. 2002. Välittävä johtaminen – sidosryhmät eettisen liiketoiminnan kirkittäjinä. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.
- Kuluttajavirasto. 2010. Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä. Saatavilla: [http://www.kuluttajavirasto.fi/File/9d0cf6db-d357-4465-a7ad-aec265b2e104/7\\_Tietoa\\_velkojen\\_jarjestelysta\\_ja\\_velkajarjestelysta.pdf](http://www.kuluttajavirasto.fi/File/9d0cf6db-d357-4465-a7ad-aec265b2e104/7_Tietoa_velkojen_jarjestelysta_ja_velkajarjestelysta.pdf). (Luettu 18.4.2010.)
- Laasonen, S. 2007. Pohdiskelua sidosryhmädialogin tulevaisuuden haasteista. Futura 4/2007, 82–85.
- Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713.
- Pesonen, H-L, Lehtonen, J & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena – markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rissanen, K. 2009. Talous- ja velkaneuvonnan arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 8/2009. Saatavilla: [http://www.tem.fi/files/21927/TEM\\_8\\_09\\_nettiin.pdf](http://www.tem.fi/files/21927/TEM_8_09_nettiin.pdf). (Luettu 1.4.2010.)

- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.
- Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Sipilä, J. 1998. Asiantuntija ja asiakas. Porvoo: WSOY.
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.
- Storbacka, K, Blomqvist, R, Dahl, J & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvonlähteillä. Juva: WSOY.
- Storbacka, K & Lehtinen, J. R. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Porvoo: WSOY.
- Unkuri, J. 2009. Leena Veikkola: Velallista on autettava kokonaisvaltaisesti. Diakonia 2/2009, 6-8.
- Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosasto. 1998. Julkisen sektorin laatulinjauksia. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LIITTEET

LIITE 1 Asiakastyytyväisyyskyselylomake

LIITE 2 Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake

LIITE 3 Asiakastyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 10. Taulukot 1 ja 2.

LIITE 4 Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 8. Taulukot 3 ja 4.

LIITE 5 Asiakastyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 15. Avoimet vastaukset.

LIITE 6 Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 9. Avoimet vastaukset.

LIITE 7 Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 10. Avoimet vastaukset.

LIITE 8 Frekvenssijakaumat/Asiakastyytyväisyyskysely

LIITE 9 Frekvenssijakaumat/Sidosryhmätyytyväisyyskysely

KAINUUN MAAKUNTA -KUNTAYHTYMÄ  
Kainuun talous- ja velkaneuvonta

## KAINUUN TALOUS- JA VELKANEUVONNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Hyvä tutkimukseen osallistuva!

Tämä tutkimus on osa tradenomitutkintoon sisältyvää opinnäytetyötäni. Tutkimuksen toimeksiantajana on Kainuun talous- ja velkaneuvonta, joka haluaa selvittää asiakkaidensa tyytyväisyyttä talous- ja velkaneuvonnan palveluun ja neuvonnan asiantuntijuuteen.

Tutkimuksen kohteena on talous- ja velkaneuvonnan vuoden 2009 – 2010 asiakkaat. Kyselylomakkeet on lähetetty Kainuun talous- ja velkaneuvonnasta ja ne palautetaan oheisessa palautuskuoressa, jonka postimaksu on jo maksettu.

Antamanne vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti!

Pyydämme teitä vastaamaan kyselyyn mahdollisimman pian ja palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä **31.3.2010** mennessä.

***Kiitos etukäteen vastauksistanne!***

Leena Hietala  
khl6sannalh@kajak.fi  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

Vastatkaa kysymyksiin ympyröimällä oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle viivalle.

- 1. Sukupuoli**
1. nainen
  2. mies

- 2. Ikä** \_\_\_\_\_ vuotta.

- 3. Koulutuksenne**
1. kansakoulu ja/tai keskikoulu tai peruskoulu
  2. ammattitutkinto
  3. opistotason tutkinto
  4. korkeakoulututkinto
  5. muu, mikä \_\_\_\_\_

- 4. Työmarkkina-asemanne**
1. yrittäjä
  2. palkkatyöntekijä
  3. työtön
  4. opiskelija
  5. eläkeläinen
  6. äitiysloma tai hoitovapaa
  7. muu, mikä \_\_\_\_\_

**5. Asuinpaikkanne etäisyys käymästänne talous- ja velkaneuvonnan toimipisteestä**

1. alle 40 kilometriä
2. 40 – 79 kilometriä
3. 80 – 119 kilometriä
4. 120 – 159 kilometriä
5. 160 kilometriä tai yli

**6. Mistä saitte tiedon talous- ja velkaneuvontapalveluista?**

1. radiosta tai televisiosta
2. sanomalehdestä
3. Internetistä
4. tuttavalta tai sukulaiselta
5. pankista tai rahoitusyhtiöltä
6. perintätoimistosta
7. Takuu-Säätiöltä
8. sosiaalitoimistosta
9. ulosotosta
10. muualta, mistä \_\_\_\_\_

**7. Miten nopeasti pääsitte ensimmäiselle henkilökohtaiselle vastaanottokäynnille ajanvarauksesta?**

1. kuukauden sisällä
2. 2 kuukauden sisällä
3. 3 kuukauden sisällä tai yli

**8. Jouduitteko odottamaan ensimmäistä vastaanottoaikaa mielestänne liian kauan?**

1. Kyllä
2. Ei

**9. Kuinka tärkeäksi koitte talous- ja velkaneuvonnan elämäntilanteessanne?**

1. erittäin tärkeäksi
2. melko tärkeäksi
3. en osaa sanoa
4. ei kovin tärkeäksi
5. ei lainkaan tärkeäksi

JATKUU →

**10. Miten hyvin seuraavat väitteet pitävät mielestänne paikkaansa?** Ilmoittakaa ympyröimällä sopivin vaihtoehto. 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä erimieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.

|   | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri<br>mieltä | ei samaa<br>eikä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa<br>mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1. Sain talous- ja velkaneuvontaan helposti yhteyden  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 2. Sain riittävästi ohjeita, neuvoja ja aineistoa, jotta osasin valmistautua ensimmäiselle vastaanottokäynnille | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 3. Tunsin, että minua kuunneltiin tilanteessani   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 4. Neuvoja ymmärsi minua  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 5. Neuvoja halusi aidosti auttaa minua  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 6. Neuvoja toimi ammattitaitoisesti   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 7. Neuvoja kannusti ja rohkaisi minua tilanteessani   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 8. Asiat kerrottiin minulle selkeästi ja ymmärrettävästi  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 9. Uskon, että neuvoja huolehtii etuuksistani, mikäli se on mahdollista   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 10. Voin luottaa, että neuvoja pitää asiani salassa ulkopuolisilta  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 11. Yhteydenpito asiakassuhteen aikana oli avointa ja rehellistä  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 12. Sain riittävästi tietoa minulle sopivista eri ratkaisuvaihtoehdoista  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 13. Neuvoja kuvasi ymmärrettävästi asioiden etenemisen  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 14. Neuvoja opasti selkeästi paljonko rahaa on käytettävissä velkojen maksuun                                   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 15. Sain neuvojalta riittävästi tietoa myös muista yhteiskunnallisista tukipalveluista                          | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |

**JATKUU →**





KAINUUN MAAKUNTA -KUNTAYHTYMÄ  
Kainuun talous- ja velkaneuvonta

**KAINUUN TALOUS- JA VELKANEUVONNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS/Sidosryhmät**

Hyvä tutkimukseen osallistuva!

Tämä tutkimus on osa tradenomitutkintoon sisältyvää opinnäytetyötäni. Tutkimuksen toimeksiantajana on Kainuun talous- ja velkaneuvonta, joka haluaa selvittää sidosryhmiensä mielipiteitä ja odotuksia talous- ja velkaneuvonnan toimintaa kohtaan. Tutkimuksen kohteena ovat Kainuun talous- ja velkaneuvonnan sidosryhmien edustajat. Kyselyyn vastataan sähköpostitse. Vastaukset tallentuvat nimettöminä ja ne käsitellään ehdottoman luottamuksellisina. Pyydämme teitä vastaamaan kyselyyn **31.3.2010** mennessä.

***Kiitos etukäteen vastauksistanne!***

Leena Hietala  
khl6sannalh@kajak.fi  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

Vastatkaa kysymyksiin ympyröimällä oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varatulle viivalle.

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Sukupuoli</b>  | 1. nainen<br>2. mies  |
| <hr/>  |   |
| <b>2. Koulutuksenne</b>  | 1. ammattitutkinto<br>2. alempi korkeakoulututkinto<br>3. ylempi korkeakoulututkinto<br>4. muu, mikä _____  |
| <hr/>  |   |
| <b>3. Työnantajanne</b>  | 1. käräjäoikeus<br>2. ulosotto<br>3. asianajotoimisto/itsenäinen yrittäjä<br>4. seurakunta<br>5. edunvalvonta/valtio<br>6. muu työnantaja                                 |
| <hr/>  |   |
| <b>4. Ammattiasemanne</b>  | 1. käräjätuomari/notaari<br>2. sihteeri<br>3. diakoni<br>4. selvittäjä/asianajaja/lakimies<br>5. kihlakunnan ulosottomies<br>6. yleinen edunvalvoja<br>7. muu, mikä _____ |
| <hr/>  |   |
| <b>5. Työkokemus nykyisessä tehtävässä</b>                                     | _____ vuotta.   |
| <hr/>  |   |
| <b>6. Kuinka tiiviisti olet yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan?</b> | 1. vähintään kerran kuussa<br>2. 2-3 kuukauden välein<br>3. 4-5 kuukauden välein<br>4. 6 kuukauden välein tai harvemmin   |

**JATKUU →**

**7. Millä tavalla olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan?**

1. puhelimitse
2. sähköpostitse
3. telefaksilla
4. kirjeitse
5. henkilökohtaisesti
6. muuten, miten \_\_\_\_\_

**8. Miten hyvin seuraavat väitteet pitävät mielestänne paikkaansa? Ilmoittakaa ympyröimällä sopivin vaihtoehto. 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.**

|   | täysin<br>eri<br>mieltä | jokseenkin<br>eri<br>mieltä | ei samaa<br>eikä eri<br>mieltä | jokseenkin<br>samaa<br>mieltä | täysin<br>samaa<br>mieltä |
|---|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1. Talous ja velkaneuvonnasta saatava tieto on selkeää                            | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 2. Talous- ja velkaneuvonnasta tulevaan tietoon voi luottaa                       | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 3. Koen neuvontapalvelun luotettavana   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 4. Talous- ja velkaneuvonta toimii asiantuntevasti                                | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 5. Talous- ja velkaneuvonta toimii tehokkaasti                                    | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 6. Palvelu on asiallista  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 7. Saan riittävästi tietoa neuvonnan toiminnasta                                  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 8. Tieto on ajantasaista  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 9. Yhteistyö talous- ja velkaneuvonnan kanssa on sujuvaa                          | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 10. Toiminta on puolueetonta  | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 11. Talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien välistä tiedonkulkua tulee tehostaa | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 12. Sidosryhmäyhteistyötä tulisi lisätä   | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |
| 13. Sidosryhmäyhteistyön toimivuutta tulisi arvioida                              | 1                       | 2                           | 3                              | 4                             | 5                         |

**9. Millaisia odotuksia tai kehitysehdotuksia Teillä olisi yhteistyöstä?**

---



---



---



---



---

JATKUU →

---

**10. Lopuksi risut ja ruusut! Sana on vapaa!**

---

---

---

---

---

***Kiitos vastauksistanne!***

**Asiakastyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 10.**

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta (n=64–66)

|   | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Yhteensä      |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|---------------|
| Sain yhteyden vai-vattomasti                    | 4,5 %<br>(3)      | 6,1 %<br>(4)          | 1,5 %<br>(1)             | 28,8 %<br>(19)          | 59,1 %<br>(39)      | 100 %<br>(66) |
| Sain riittävästi oh-jeistusta                   | 9,1 %<br>(6)      | 1,5 %<br>(1)          | 4,5 %<br>(3)             | 28,8 %<br>(19)          | 56,1 %<br>(37)      | 100 %<br>(66) |
| Asiat ilmaistiin selkeästi                      | 4,5 %<br>(3)      | 6,1 %<br>(4)          | 3,0 %<br>(2)             | 24,2 %<br>(16)          | 62,1 %<br>(41)      | 100 %<br>(66) |
| Asiani pidetään salassa                         | 6,1 %<br>(4)      | 1,5 %<br>(1)          | 3,0 %<br>(2)             | 16,7 %<br>(11)          | 72,7 %<br>(48)      | 100 %<br>(66) |
| Yhteydenpito oli avointa                        | 6,1 %<br>(4)      | 1,5 %<br>(1)          | 7,6 %<br>(5)             | 10,6 %<br>(7)           | 74,2 %<br>(49)      | 100 %<br>(66) |
| Sain riittävästi tie-toa eri ratkaisuksista     | 7,7 %<br>(5)      | 4,6 %<br>(3)          | 9,2 %<br>(6)             | 9,2 %<br>(6)            | 69,2 %<br>(45)      | 100 %<br>(65) |
| Asioiden etenemi-nen kuvattiin ym-märrettävästi | 6,1 %<br>(4)      | 4,5 %<br>(3)          | 4,5 %<br>(3)             | 24,2 %<br>(16)          | 60,6 %<br>(40)      | 100 %<br>(66) |
| Sain ohjeistusta maksuvaran las-kemiseen        | 4,6 %<br>(3)      | 9,2 %<br>(6)          | 4,6 %<br>(3)             | 21,5 %<br>(14)          | 60,0 %<br>(39)      | 100 %<br>(65) |
| Sain tietoa muista tukipalveluista              | 9,4 %<br>(6)      | 3,1 %<br>(2)          | 26,6 %<br>(17)           | 26,6 %<br>(17)          | 34,4 %<br>(22)      | 100 %<br>(64) |

Taulukko 2. Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvojan toiminnasta (n=65–66)

|                                   | Täysin<br>eri mieltä | Jokseenkin<br>eri mieltä | Ei samaa<br>eikä eri<br>mieltä | Jokseenkin<br>samaa<br>mieltä | Täysin<br>samaa<br>mieltä | Yhteensä      |
|-----------------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------|
| Neuvoja kuunteli<br>minua         | 6,1 %<br>(4)         | 1,5 %<br>(1)             | 1,5 %<br>(1)                   | 15,2 %<br>(10)                | 75,8 %<br>(50)            | 100 %<br>(66) |
| Neuvoja ymmärsi<br>minua          | 6,1 %<br>(4)         | 3,0 %<br>(2)             | 0,0 %<br>(0)                   | 16,7 %<br>(11)                | 74,2 %<br>(49)            | 100 %<br>(66) |
| Neuvoja halusi<br>auttaa minua    | 7,6 %<br>(5)         | 1,5 %<br>(1)             | 1,5 %<br>(1)                   | 15,2 %<br>(10)                | 74,2 %<br>(49)            | 100 %<br>(66) |
| Neuvoja oli am-<br>mattitaitoinen | 7,7 %<br>(5)         | 1,5 %<br>(1)             | 0,0 %<br>(0)                   | 12,3 %<br>(8)                 | 78,5 %<br>(51)            | 100 %<br>(65) |
| Neuvoja kannusti<br>minua         | 7,6 %<br>(5)         | 1,5 %<br>(1)             | 3,0 %<br>(2)                   | 21,2 %<br>(14)                | 66,7 %<br>(44)            | 100 %<br>(66) |
| Neuvoja huolehtii<br>etuuksistani | 3,0 %<br>(2)         | 4,5 %<br>(3)             | 6,1 %<br>(4)                   | 19,7 %<br>(13)                | 66,7 %<br>(44)            | 100 %<br>(66) |

**Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 8.**

Taulukko 3. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien välisestä tiedonkulusta (n=45)

|   | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Yhteensä      |
|---|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|---------------|
| Neuvonnasta saatava tieto on selkeää                          | 0,0 %<br>(0)      | 13,3 %<br>(6)         | 20,0 %<br>(9)            | 51,1 %<br>(23)          | 15,6 %<br>(7)       | 100 %<br>(45) |
| Neuvonnasta tulevaan tietoon voi luottaa                      | 0,0 %<br>(0)      | 13,3 %<br>(6)         | 22,2 %<br>(10)           | 37,8 %<br>(17)          | 26,7 %<br>(12)      | 100 %<br>(45) |
| Saan riittävästi tietoa neuvonnan toiminnasta                 | 4,4 %<br>(2)      | 15,6 %<br>(7)         | 28,9 %<br>(13)           | 42,2 %<br>(19)          | 8,9 %<br>(4)        | 100 %<br>(45) |
| Tieto on ajantasaista   | 0,0 %<br>(0)      | 20,0 %<br>(9)         | 26,7 %<br>(12)           | 37,8 %<br>(17)          | 15,6 %<br>(7)       | 100 %<br>(45) |
| Neuvonnan ja sidosryhmien välistä tiedonkulkua tulee tehostaa | 2,2 %<br>(1)      | 0,0 %<br>(0)          | 26,7 %<br>(12)           | 44,4 %<br>(20)          | 26,7 %<br>(12)      | 100 %<br>(45) |

Taulukko 4. Sidosryhmätyytyväisyyskyselyyn vastanneiden mielipiteet talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta (n=44–45)

|  | Täysin eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei samaa eikä eri mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Yhteensä      |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|---------------|
| Koen neuvontapalvelun luotettavana               | 0,0 %<br>(0)      | 8,9 %<br>(4)          | 26,7 %<br>(12)           | 44,4 %<br>(20)          | 20,0 %<br>(9)       | 100 %<br>(45) |
| Neuvonta toimii asiantuntevasti                  | 4,4 %<br>(2)      | 13,3 %<br>(6)         | 26,7 %<br>(12)           | 33,3 %<br>(15)          | 22,2 %<br>(10)      | 100 %<br>(45) |
| Neuvonta toimii tehokkaasti                      | 4,4 %<br>(2)      | 17,8 %<br>(8)         | 37,8 %<br>(17)           | 31,1 %<br>(14)          | 8,9 %<br>(4)        | 100 %<br>(45) |
| Palvelu on asiallista                            | 2,2 %<br>(1)      | 17,8 %<br>(8)         | 22,2 %<br>(10)           | 31,1 %<br>(14)          | 26,7 %<br>(12)      | 100 %<br>(45) |
| Yhteistyö neuvonnan kanssa on sujuvaa            | 2,2 %<br>(1)      | 17,8 %<br>(8)         | 26,7 %<br>(12)           | 31,1 %<br>(14)          | 22,2 %<br>(10)      | 100 %<br>(45) |
| Toiminta on puolueetonta                         | 0,0 %<br>(0)      | 17,8 %<br>(8)         | 26,7 %<br>(12)           | 35,6 %<br>(16)          | 20,0 %<br>(9)       | 100 %<br>(45) |
| Sidosryhmäyhteistyötä tulisi lisätä              | 0,0 %<br>(0)      | 4,4 %<br>(2)          | 33,3 %<br>(15)           | 44,4 %<br>(20)          | 17,8 %<br>(8)       | 100 %<br>(45) |
| Sidosryhmäyhteistyön toimivuutta tulisi arvioida | 2,3 %<br>(1)      | 4,5 %<br>(2)          | 38,6 %<br>(17)           | 34,1 %<br>(15)          | 20,5 %<br>(9)       | 100 %<br>(44) |



**Asiakastyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 15.**

**Lopuksi voitte antaa vielä risuja ja ruusuja! Sana on vapaa!**

- Kiitoksia Juntuselle
- Olisi voinut sanoa jo puhelimessa, että ei ole mahdollista saada takauksia eikä avustuksia. Käynti tuntui turhalta.
- Esa Juntunen on ollut kullan arvoinen ihminen, hoitanut asiat hyvin ja ottanut aina minut huomioon omana itsenä, ei vain yhtenä velkataakkaa kantavana. Onnistunut ammatinvalinta!
- Odotan vain, että pääsen töihin. Sen jälkeen voi alkaa jotain järjestelemään.
- Suuri KIITOS Kuusamon kihlakunnanulosottomies Tarja Sihvolalle, häneltä sai ammatillista apua ja hän osasi neuvoa velkojeni takaisin maksussa. Hänen antama apu auttoi jaksamaan eteenpäin ja nyt on helpompi avata laskukirjeet ja perintätöimistöjen lähettämät kirjeet.
- Neuvonta oli keskustelua. Ei mitään konkreettista tullut. Olin ajatellut itse. Ainoa helpotus oli, että sain jutella.
- Parhaimmat kiitokset asian hoitamisesta!
- Hyvä, samaa rataa!
- Kiitos kaikesta avusta.
- Asioiden hoito eteni hyvin, minua kohdeltiin asiallisesti ja ammattitaidolla, siis Ruusuja!
- Ainoat risut ovat velkaneuvojen liiallinen vaihtuvuus, hankalaa henk. kohtaiseen tapamiseen. Tosin nyt olen loppusuoralla joten enää ei niin paljon ole tarvettakaan.
- En voi kun kiittää velkaneuvojaa kannustamisesta ja rohkaisusta. Kiitos!
- Neuvojan loma ja lisätilityslaskelman tekemisen ammattitaidottomuus meinasi johtaa kärejille. Neuvojan laskelma ja perimistöimiston laskelmat erosivat liikaa toisistaan,

eikä minulle kerrottu missään vaiheessa, että jos lisätilitykset menee ko:een, niin ne koskee kaikkia velkojia eikä ainoastaan hakijan edustamia tahoja.

- Esa Juntunen hoiti asian erittäin hyvin, kiitos. Eila Holappa ei oikein loppu vaiheessa ottanut asiaa hyvin haltuun mutta loppu hyvin ja kaikki hyvin. Ja suuret kiitokset Ka-jaanin velkaneuvonnalle.
- Täytyisi olla jälki pankkilainan loppu selvitys velkaneuvojan taholta selvempi.
- Ruusukimppu on suunnattoman suuri, joka kuuluu Esa Juntuselle ja Eila Holapalle asiani hoitamisesta. Eilalle erityisesti suon ruusumeren, jonka rannalle hän voi aina is-tahtaa ihailemaan ruusumainingeja.
- Velkajärjestelyn hoiti itse valitsemani tahot.
- Ruusuja Eila Holapalle!
- Kiitos Esalle! Vaikeassa tilanteessa tunnuit suorastaan ”pelastavalta enkeliltä”! Olit parasta koko sen hetkissä elämässä. Kiitos!
- Olen Ruotsista paluumuuttaja ja kysymys oli kaksoisverotuksesta. Eikä siitä tullut sen valmiimpaa. Neuvoja sanoikin, että ei kuulu oikeastaan veroasiat hänelle. Mutta yritti joka tapauksessa.
- Paljon kiitoksia vielä Eila Holapalle! Ja voimia työhön.
- Toiseen tapaamiseen jonotusaika oli yli 2kk. Liian pitkä aika!
- Velkaneuvoja oli tavattavissa myös omalla paikkakunnalla, sovittaessa.
- Menin laskujen kanssa, vastaus: ”Tuommoinen pino, en edes katso niitä”. Tyrmättiin jo suoraan ovelta. Ei minkäänlaista auttamisen/neuvomisen halua. Pelkkää syyllistämistä.
- Kiitos kaikesta avusta!
- Olin tyytyväinen palveluun. Ja oli vielä maksutontakin. Kiitos!

- Velkaneuvoja otti asiani hoidon inhimillisesti mutta asiantuntevasti. Häneltä sain lämmintä empatiaa, jota pankkitoimihenkilöt eivät osaa antaa asiakkailleen. Kiitos!
- Sain todella hyvän palvelun ja nyt kaikki on maksettu ja ohi, kiitos!
- Toivottavasti asia järjestyy meidän kannalta parhain päin. Sitä toivon sydämeni pohjasta.
- Välillä näyttää pitävän rautalangasta vääntää asiat
- Ruusuja ojennan ison kimpun velkaneuvojalle. Minua kohdeltiin asiantuntevasti ja mikä ihaninta että pääsin pois ainaisen ulosmittauksen uhkasta. En osaa muuta kuin kiittää saamastani avusta.
- En ole kovin paljoa henkilökohtaisesti ollut yhteydessä kun sain edunvalvonnan. Mutta nekin vähät kerrat on ollut pelkkää positiivista.
- Olen tyytyväinen, että velkaneuvojan avustuksella pääsin velkajärjestelyyn. Minulla on tunne, että minulle on auennut aivan uusi elämä.
- Käsittelyn ”loppusuoralla” asia venyi kiireisen velkaneuvojan kiireiden vuoksi -liikaa asiakkaita, vähän neuvojia!
- Kiitos tuesta ja minun edukseni mahdollisimman hyvän ratkaisun.
- Kiitos Esa Juntuselle.
- Vastasin tähän kyselyyn sen mitä osasin, kun ei ole vielä mitään tietoa asiasta miten menee eteenpäin asiat, ei ole tullut vielä vastausta Kainuusta velkaneuvojalta. Kiitos.

## Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 9.

### Millaisia odotuksia tai kehitysehdotuksia Teillä olisi yhteistyöstä?

- Esim. vuosittaiset sidosryhmätapaamiset.
- Tiedonvälitystä oikeuskäytännöstä, muuttuvista normeista jne.
- Tämän uuden systeemin kanssa olen ollut tekemisissä ainoastaan yhden asiakassuhteen kanssa. Oli hyvä kun sieltä velkaneuvonnasta lähetettiin selkeät yhteystiedot, niin tietää, mihin olla yhteydessä, jos velkaneuvontatarvetta asiakkaiden kanssa tulee. Tällä hetkellä oikeastaan en ihan tarkkaan käytäntöä tunne kun velkaneuvoja on eri paikkakunnalla, mutta minulla on käsitys, että hän käy tiettyinä päivinä meidän kunnassamme ja asiakkaat voivat varata ajan kuitenkin omalle paikkakunnalle (mikä on ehdottoman tärkeää, ettei tarvitse toiselle paikkakunnalle lähteä velkajuttujansa hoitamaan.)
- yhteyden saamiseksi selkeämmät kuviot. On erittäin vaikea saada kiinni velkaneuvojaa. Ei vastaa puheluihin eikä soittopyyntöihin. Tiedot soittajat ja vastaanottoajat, jolloin voi varata ajan joko asiakkaalle tai päästä itse neuvottelemaan.
- selkeät ajat, milloin velkaneuvojat työntekijöiden tavattavissa. kun ollaan asiakastyössä, niin olisi hyvä, jos itse tietäisi, milloin voi soittaa ja milloin velkaneuvojalla ei ole asiakasajoja ym.
- Haluaisin lisää tietoa velkaneuvonnasta, koska olen ollut vakinaisessa virassa vasta kaksi vuotta.
- Selkeät tiedot missä ja milloin tavoitettavissa. Tällä hetkellä vaikeasti tavoitettavissa. Yhteisiä palavereja näin olisivat kaikki osapuolet selvillä mitkä ovat odotukset puolin ja toisin.
- yhteisiä koulutustilaisuuksia, joissa päivitettyä tietoa velkajärjestelysteemeistä yms.
- Että seurakunnalta pyydetty lausuntopyyntö tulisi ajoissa, että jäisi aikaa tutustua asiakkaaseen, jos hän ei ole entuudestaan tuttu. (Joihinkin hakemuksiin tarvitaan diakoninen näkemys tilanteesta, asiakas on voinut suoraan asioida talous- ja velkaneuvontaan, eikä ole tuttu diakoniatyölle)

- Tiedottamisen tahostamista. Yhteydenottoihin ja soittopyyntöihin vastataan.
- Käräjäoikeuksien yhdistymisestä johtuen tänä vuonna on tullut pari selvittäjän tehtävää, joissa hakemuksen on laatinut Kainuun velkaneuvonta. Tästä johtuen ei vielä ole enempää odotuksia tai kehitysehdotuksia yhteistyöhön.
- sidosryhmässä, jossa työskentelen, toivoisin voivani hahmottaa myös itse selkeästi velkaneuvonta prosessin kokonaisuuden.
- Velkaneuvonta ajautunut liikaa velallisen asiamiestoiminnoksi.
- Edunvalvonnan jatkuvan kiireen vuoksi ajan tasalla pysymiseksi toivoisin tiedottamista lainsäädännössä ja käytännöissä tapahtuvista muutoksista sekä eri vaihtoehtoratkaisuista.
- Voisikohan jatkoaikapyyntöjä lausumille pyytää aiemmin kuin viime tipassa.
- Esim. yhteinen koulutuspäivä jossa käytäisiin läpi tahojen toimintaa ja yhteistyötä
- Velkaneuvonta ei saa luvata asiakkaalleen mitään käräjäoikeuden tulevista toimenpiteistä, ratkaisuista. Joskus asiakas on sanonut velkaneuvojan luvanneen, että käräjäoikeus ensi viikolla tekee päätöksen. Asiakas on sitten puhelinkeskustelussamme ollut hyvin pettynyt velkaneuvojan lupaukseen, kun käräjäoikeus ei ole omien työruuhkiensa vuoksi pystynyt käsittelemään asiakkaan asiaa nopeasti.
- Lisää työvoimaa velkaneuvontaan. Henkilöstöpula aiheuttaa viivästymistä. Me virkamiehinä saamme hyvää palvelua, mutta yksityisiltä olen kuullut kommenttia etteivät he tahdo saada yhteyttä velkaneuvontaan.
- Olisi hyvä kartoittaa molempien osapuolten toimintatavat, ettei tule puolin ja toisin annettua väärää tietoa asioista.
- tiedotus / palaverit sidosryhmien kanssa
- Että se toimisi, sitten kun sitä todella tarvitaan. Tiedotus avointa.

- Kokemukseni on vielä "lapsenkengissä", koska vasta vuoden 2010 alusta olen ollut tekemisissä Kainuun talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Siksi en osaa ottaa kantaa oikein mihinkään.
- Olen saanut tietoja velkaneuv. tarvittaessa. Yhteistyötä voisi kyllä parantaa pitämällä aika ajoin yhteisiä kokouksia joissa saisimme tietoa missä mennään. Lisäksi kaipaisin saada tietoja päivystysajoista ja vastaanottopaikoista pienemmillä paikkakunnilla. Taloudellisen tilanteen heikentyessä Suomessakin olisi hyvä saada koulutusta miten auttaa ihmisiä joilla on velka ym. taloud. ongelmia.
- yhteiset asiapalaverit ja -koulutukset
- Olen täysin tyytyväinen saamiini palveluihin ja yhteistyöhön.

**Sidosryhmätyytyväisyyskyselylomake/Kysymys 10.****Lopuksi risut ja ruusut! Sana on vapaa!**

- Systeemi toimii selvittäjän kannalta verrattain hyvin.
- Asia on hyvä, mutta hankaloitui kun alue laajeni. kiinnisaatavuus todella vaikea.
- olen tehnyt yhteistyötä monen vuoden ajan ja olen ollut tyytyväinen velkaneuvojen apuun. kiitos
- Palvelu toiminut kiitettävästi
- Olen saanut tietoa, kun tarve on vaatinut. Kiitos!
- Edunvalvonnassakin on paljon päämiehiä, jotka varmaan tarvitsivat velkoihin liittyvää asiantuntemusta. Jonkinlainen info, tiedotustilaisuus olisi mielestäni paikallaan.
- Vaikea tavoitettavuus.
- Valitettavan kauan asiakkaat joutuvat odottelemaan aikaa ja toimenpiteitä velkaneuvojan taholta. Siis lisää työntekijöitä. Velkaneuvoja ei saa luvata, että srk. auttaa ilman muuta. Jokaisella srk:lla on omat avustusperiaatteet ja rahat, joiden mukaan toimitaan. Ei katteettomia lupauksia!
- Asiakkailtani saamani palaute velkaneuvojasta huonoa. Asiakkaiden kohtaaminen hänneltä asiatonta. Ei näe omaa rooliansa velallisen neuvojana, vaan lähtee tuomitsemaan ja kielenkäyttö välillä jopa asiatonta. Edellinen velkaneuvojamme Taivalkoskelta tiesi ja tunsu työtehtävänsä, paneutui asiakkaiden elämäntilanteisiin ja pohti yhdessä heidän kanssaan miten talouden saisi kuriin. Toisaalta esim. akordirahaston päätöksiin liittyen velkaneuvoja on voinut neuvotella jo pitkällekin sopimuksia velkojen kanssa ja tehnyt tiiviisti työtä asian eteen, mutta tiedottaminen ja yhteistyö seurakunnan kanssa on ollut heikkoa.
- Puhelin vastaanottoaika on lyhyt, ei tahdo saada puhelimeen, jos vaikka olisi virka-asiaa.
- Toiminta on ammattitaitoista, mutta kyllä saisi asiat edetä nopeammin

- Velkaneuvonnan asiakkaalta on kuultu, että velkaneuvonnasta olisi annettu neuvo, että käräjäoikeuden yhteydenottopyyntöihin ei ole syytä vastata ennen kuin haastemies ottaa yhteyttä ja sittenkin vasta viime tipassa.
- Risuja ei tule ollenkaan. Aina, kun olen tarvinnut ohjeita tai kysynyt jotain yleistä, olen saanut tietoa. Kerran meillä oli palaveri, jossa oli velkaneuvoja paikalla esittelemässä toimintaa ja häneltä sai kysellä asioita. Kiitimme kaikki. Näistä ruusuja.
- Asiakkaidemme kertomuksen perusteella homma ei hoidu ajallaan tai sitten asiakkaat eivät itse hoida asioitaan niin kuin on sovittu. Asiakirjat erittäin epäselviä käsinkirjoitettuja.
- Yhteistyö on sujunut hyvin velkaneuvonnan puolelta hyvin, itsellä tahtoo jäädä nämä asiat kasojen alle jatkuvan kiireen vuoksi. Yhteistyölle on enemmän tarvetta kuin olen ehtinyt toteuttaa.
- Yhteydenotot ovat yleensä olleet asiallisia, mutta joskus tulee tunne, että asenne on hieman "hyökkäävä" velkaneuvonnan puolelta.
- Olen tyytyväinen velkaneuvojan toimintaan
- Velkaneuvontaan on suorastaan mahdoton saada yhteyttä silloin kun olisi tarve.
- Talous- ja velkaneuvonta voisi tiedottaa toiminnastaan huomattavasti enemmän. Velkaneuvonnan työntekijät olen kokenut hyvin luotettavina ja asiakkaiden etua lämpimästi ajavina ja heistä kiinnostuneina. Yhteydenotto joskus ollut hankalaa. Vastanottoajat ja lomat olisi hyvä olla tiedossa sidosryhmien kesken. Velkaneuvonnan työntekijä määrää pitäisi nostaa ettei käsittelyajat veny liian pitkiksi. Velkaneuvonta on työssäni tärkeä yhteistyötaho. Itseltä puuttuu tietoa ja kokemusta ko. asioiden hoidossa. Voimia työhön.
- Jos asia on edennyt järjestelyyn saakka, asia osataan viedä tehokkaasti loppuun. KII-TOS
- Kiitokset velkaneuvontaan.



Frekvenssijakaumat/Asiakastyytyväisyyskysely

**Sukupuoli**

|       |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | nainen | 29        | 43,9    | 43,9          | 43,9               |
|       | mies   | 37        | 56,1    | 56,1          | 100,0              |
|       | Total  | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Ikäjakaumat**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 20-29  | 5         | 7,6     | 7,7           | 7,7                |
|         | 30-39  | 7         | 10,6    | 10,8          | 18,5               |
|         | 40-49  | 21        | 31,8    | 32,3          | 50,8               |
|         | 50-59  | 20        | 30,3    | 30,8          | 81,5               |
|         | 60-69  | 10        | 15,2    | 15,4          | 96,9               |
|         | 70-79  | 2         | 3,0     | 3,1           | 100,0              |
|         | Total  | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 1         | 1,5     |               |                    |
| Total   |        | 66        | 100,0   |               |                    |

**IKÄ \* Sukupuoli Crosstabulation**

Count

|       |       | Sukupuoli |      | Total |
|-------|-------|-----------|------|-------|
|       |       | nainen    | mies |       |
| IKÄ   | 20-29 | 1         | 4    | 5     |
|       | 30-39 | 1         | 6    | 7     |
|       | 40-49 | 10        | 11   | 21    |
|       | 50-59 | 9         | 11   | 20    |
|       | 60-69 | 7         | 3    | 10    |
|       | 70-79 | 1         | 1    | 2     |
| Total |       | 29        | 36   | 65    |

**Koulutus**

|         |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | kansakoulu ja/tai keskikoulu tai peruskoulu | 29        | 43,9    | 44,6          | 44,6               |
|         | ammattitutkinto                             | 17        | 25,8    | 26,2          | 70,8               |
|         | opistotason tutkinto                        | 13        | 19,7    | 20,0          | 90,8               |
|         | korkeakoulututkinto                         | 4         | 6,1     | 6,2           | 96,9               |
|         | 5   | 2         | 3,0     | 3,1           | 100,0              |
|         | Total                                       | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System                                      | 1         | 1,5     |               |                    |
| Total   |   | 66        | 100,0   |               |                    |

**Sukupuoli \* Koulutus Crosstabulation**

Count

|           |        | Koulutus                                    |                 |                      |                     |   | Total |
|-----------|--------|---|-----------------|----------------------|---------------------|---|-------|
|           |        | kansakoulu ja/tai keskikoulu tai peruskoulu | ammattitutkinto | opistotason tutkinto | korkeakoulututkinto | 5 |       |
| Sukupuoli | nainen | 12  | 4               | 8                    | 3                   | 1 | 28    |
|           | mies   | 17  | 13              | 5                    | 1                   | 1 | 37    |
| Total     |        | 29  | 17              | 13                   | 4                   | 2 | 65    |

**Työmarkkina-asema**

|         |                           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|---------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | yrittäjä                  | 3         | 4,5     | 4,6           | 4,6                     |
|         | palkkatyöntekijä          | 23        | 34,8    | 35,4          | 40,0                    |
|         | työtön                    | 12        | 18,2    | 18,5          | 58,5                    |
|         | opiskelija                | 2         | 3,0     | 3,1           | 61,5                    |
|         | eläkeläinen               | 21        | 31,8    | 32,3          | 93,8                    |
|         | äitiysloma tai hoitovapaa | 1         | 1,5     | 1,5           | 95,4                    |
|         | muu, mikä?                | 3         | 4,5     | 4,6           | 100,0                   |
|         | Total                     | 65        | 98,5    | 100,0         |                         |
| Missing | System                    | 1         | 1,5     |               |                         |
| Total   |                           | 66        | 100,0   |               |                         |

**Sukupuoli \* Työmarkkina-asema Crosstabulation**

Count

|       |        | Työmarkkina-asema |                  |        |            |             |                              | Total |
|-------|--------|-------------------|------------------|--------|------------|-------------|------------------------------|-------|
|       |        | yrittäjä          | palkkatyöntekijä | työtön | opiskelija | eläkeläinen | äitiysloma tai<br>hoitovapaa |       |
| Suku- | nainen | 1                 | 10               | 3      | 1          | 11          | 1                            | 28    |
| puoli | mies   | 2                 | 13               | 9      | 1          | 10          | 0                            | 37    |
| Total |        | 3                 | 23               | 12     | 2          | 21          | 1                            | 65    |

**Asuinpaikan etäisyys**

|       |                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|-------|------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid | alle 40 kilometriä     | 40        | 60,6    | 60,6          | 60,6                    |
|       | 40-79 kilometriä       | 9         | 13,6    | 13,6          | 74,2                    |
|       | 80-119 kilometriä      | 10        | 15,2    | 15,2          | 89,4                    |
|       | 160 kilometriä tai yli | 7         | 10,6    | 10,6          | 100,0                   |
|       | Total                  | 66        | 100,0   | 100,0         |                         |

**Tiedon saanti palvelusta**

|         |                               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|-------------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | radiosta tai televisiosta     | 2         | 3,0     | 3,2           | 3,2                     |
|         | sanomalehdestä                | 4         | 6,1     | 6,3           | 9,5                     |
|         | Internetistä                  | 6         | 9,1     | 9,5           | 19,0                    |
|         | tuttavalta tai sukulaiselta   | 23        | 34,8    | 36,5          | 55,6                    |
|         | pankista tai rahoitusyhtiöltä | 5         | 7,6     | 7,9           | 63,5                    |
|         | perintätoimistosta            | 1         | 1,5     | 1,6           | 65,1                    |
|         | sosiaalitoimistosta           | 4         | 6,1     | 6,3           | 71,4                    |
|         | ulosotosta                    | 10        | 15,2    | 15,9          | 87,3                    |
|         | muualta, mistä?               | 8         | 12,1    | 12,7          | 100,0                   |
|         | Total                         | 63        | 95,5    | 100,0         |                         |
| Missing | System                        | 3         | 4,5     |               |                         |
| Total   |                               | 66        | 100,0   |               |                         |

**Vastaanotolle pääsy**

|         |                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|-----------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | kuukauden sisällä           | 48        | 72,7    | 76,2          | 76,2                    |
|         | 2 kuukauden sisällä         | 14        | 21,2    | 22,2          | 98,4                    |
|         | 3 kuukauden sisällä tai yli | 1         | 1,5     | 1,6           | 100,0                   |
|         | Total                       | 63        | 95,5    | 100,0         |                         |
| Missing | System                      | 3         | 4,5     |               |                         |
| Total   |                             | 66        | 100,0   |               |                         |

**Mielipide odotusajasta**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | kyllä  | 7         | 10,6    | 10,9          | 10,9                    |
|         | ei     | 57        | 86,4    | 89,1          | 100,0                   |
|         | Total  | 64        | 97,0    | 100,0         |                         |
| Missing | System | 2         | 3,0     |               |                         |
| Total   |        | 66        | 100,0   |               |                         |

**Neuvonnan tärkeys**

|       |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid | erittäin tärkeäksi    | 57        | 86,4    | 86,4          | 86,4                    |
|       | melko tärkeäksi       | 6         | 9,1     | 9,1           | 95,5                    |
|       | ei kovin tärkeäksi    | 2         | 3,0     | 3,0           | 98,5                    |
|       | ei lainkaan tärkeäksi | 1         | 1,5     | 1,5           | 100,0                   |
|       | Total                 | 66        | 100,0   | 100,0         |                         |

**Sain talous- ja velkaneuvontaan helposti yhteyden**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 3         | 4,5     | 4,5           | 4,5                     |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 4         | 6,1     | 6,1           | 10,6                    |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 1         | 1,5     | 1,5           | 12,1                    |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 19        | 28,8    | 28,8          | 40,9                    |
|       | täysin samaa mieltä      | 39        | 59,1    | 59,1          | 100,0                   |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                         |

**Sain riittävästi ohjeita, jotta osasin valmistautua ensimmäiselle käynnille**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 6         | 9,1     | 9,1           | 9,1                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 1         | 1,5     | 1,5           | 10,6               |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 3         | 4,5     | 4,5           | 15,2               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 19        | 28,8    | 28,8          | 43,9               |
|       | täysin samaa mieltä      | 37        | 56,1    | 56,1          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Tunsin, että minua kuunneltiin tilanteessani**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 4         | 6,1     | 6,1           | 6,1                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 1         | 1,5     | 1,5           | 7,6                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 1         | 1,5     | 1,5           | 9,1                |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 10        | 15,2    | 15,2          | 24,2               |
|       | täysin samaa mieltä      | 50        | 75,8    | 75,8          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Neuvoja ymmärsi minua**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 4         | 6,1     | 6,1           | 6,1                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 2         | 3,0     | 3,0           | 9,1                |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 11        | 16,7    | 16,7          | 25,8               |
|       | täysin samaa mieltä      | 49        | 74,2    | 74,2          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Neuvoja halusi auttaa minua**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 5         | 7,6     | 7,6           | 7,6                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 1         | 1,5     | 1,5           | 9,1                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 1         | 1,5     | 1,5           | 10,6               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 10        | 15,2    | 15,2          | 25,8               |
|       | täysin samaa mieltä      | 49        | 74,2    | 74,2          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Neuvoja toimi ammattitaitoisesti**

|         |                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä       | 5         | 7,6     | 7,7           | 7,7                |
|         | jokseenkin eri mieltä   | 1         | 1,5     | 1,5           | 9,2                |
|         | jokseenkin samaa mieltä | 8         | 12,1    | 12,3          | 21,5               |
|         | täysin samaa mieltä     | 51        | 77,3    | 78,5          | 100,0              |
|         | Total                   | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System                  | 1         | 1,5     |               |                    |
| Total   |                         | 66        | 100,0   |               |                    |

**Neuvoja kannusti ja rohkaisi minua tilanteessani**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 5         | 7,6     | 7,6           | 7,6                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 1         | 1,5     | 1,5           | 9,1                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 2         | 3,0     | 3,0           | 12,1               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 14        | 21,2    | 21,2          | 33,3               |
|       | täysin samaa mieltä      | 44        | 66,7    | 66,7          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Asiat kerrottiin minulle selkeästi ja ymmärrettävästi**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 3         | 4,5     | 4,5           | 4,5                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 4         | 6,1     | 6,1           | 10,6               |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 2         | 3,0     | 3,0           | 13,6               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 16        | 24,2    | 24,2          | 37,9               |
|       | täysin samaa mieltä      | 41        | 62,1    | 62,1          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Uskon, että neuvoja huolehtii etuuksistani, mikäli se on mahdollista**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 2         | 3,0     | 3,0           | 3,0                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 3         | 4,5     | 4,5           | 7,6                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 4         | 6,1     | 6,1           | 13,6               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 13        | 19,7    | 19,7          | 33,3               |
|       | täysin samaa mieltä      | 44        | 66,7    | 66,7          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Voin luottaa, että neuvoja pitää asiani salassa ulkopuolisilta**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 4         | 6,1     | 6,1           | 6,1                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 1         | 1,5     | 1,5           | 7,6                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 2         | 3,0     | 3,0           | 10,6               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 11        | 16,7    | 16,7          | 27,3               |
|       | täysin samaa mieltä      | 48        | 72,7    | 72,7          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |



**Yhteydenpito asiakassuhteen aikana oli avointa ja rehellistä**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 4         | 6,1     | 6,1           | 6,1                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 1         | 1,5     | 1,5           | 7,6                |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 5         | 7,6     | 7,6           | 15,2               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 7         | 10,6    | 10,6          | 25,8               |
|       | täysin samaa mieltä      | 49        | 74,2    | 74,2          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Sain riittävästi tietoa minulle sopivista ratkaisuvaihtoehdoista**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 5         | 7,6     | 7,7           | 7,7                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 3         | 4,5     | 4,6           | 12,3               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 6         | 9,1     | 9,2           | 21,5               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 6         | 9,1     | 9,2           | 30,8               |
|         | täysin samaa mieltä      | 45        | 68,2    | 69,2          | 100,0              |
|         | Total                    | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 1         | 1,5     |               |                    |
|         | Total                    | 66        | 100,0   |               |                    |

**Neuvoja kuvasti ymmärrettävästi asioiden etenemisen**

|       |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | täysin eri mieltä        | 4         | 6,1     | 6,1           | 6,1                |
|       | jokseenkin eri mieltä    | 3         | 4,5     | 4,5           | 10,6               |
|       | ei samaa eikä eri mieltä | 3         | 4,5     | 4,5           | 15,2               |
|       | jokseenkin samaa mieltä  | 16        | 24,2    | 24,2          | 39,4               |
|       | täysin samaa mieltä      | 40        | 60,6    | 60,6          | 100,0              |
|       | Total                    | 66        | 100,0   | 100,0         |                    |

**Neuvoja opasti selkeästi, paljonko rahaa on käytettävissä velkojen maksuun**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 3         | 4,5     | 4,6           | 4,6                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 6         | 9,1     | 9,2           | 13,8               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 3         | 4,5     | 4,6           | 18,5               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 14        | 21,2    | 21,5          | 40,0               |
|         | täysin samaa mieltä      | 39        | 59,1    | 60,0          | 100,0              |
|         | Total                    | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 1         | 1,5     |               |                    |
| Total   |                          | 66        | 100,0   |               |                    |

**Sain neuvojalta tietoa myös muista yhteiskunnallisista tukipalveluista**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 6         | 9,1     | 9,4           | 9,4                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 2         | 3,0     | 3,1           | 12,5               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 17        | 25,8    | 26,6          | 39,1               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 17        | 25,8    | 26,6          | 65,6               |
|         | täysin samaa mieltä      | 22        | 33,3    | 34,4          | 100,0              |
|         | Total                    | 64        | 97,0    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 3,0     |               |                    |
| Total   |                          | 66        | 100,0   |               |                    |

**Millainen ratkaisu teille järjestyi talous- ja velkaneuvonnan avulla?**

|         |                                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | velkajärjestely                       | 33        | 50,0    | 52,4          | 52,4               |
|         | Takuu-Säätiön takaus                  | 2         | 3,0     | 3,2           | 55,6               |
|         | vapaaehtoinen velkasovinto-järjestely | 7         | 10,6    | 11,1          | 66,7               |
|         | luottojen yhdistely                   | 2         | 3,0     | 3,2           | 69,8               |
|         | talousneuvonta                        | 2         | 3,0     | 3,2           | 73,0               |
|         | diakonia-avustus                      | 2         | 3,0     | 3,2           | 76,2               |
|         | lisätilityslaskelma                   | 2         | 3,0     | 3,2           | 79,4               |
|         | muu, mikä?                            | 12        | 18,2    | 19,0          | 98,4               |
|         | 10                                    | 1         | 1,5     | 1,6           | 100,0              |
|         | Total                                 | 63        | 95,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System                                | 3         | 4,5     |               |                    |
| Total   |                                       | 66        | 100,0   |               |                    |

**Oletteko tyytyväinen teille asetettuun ratkaisumalliin?**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | kyllä  | 57        | 86,4    | 90,5          | 90,5               |
|         | ei     | 6         | 9,1     | 9,5           | 100,0              |
|         | Total  | 63        | 95,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 3         | 4,5     |               |                    |
| Total   |        | 66        | 100,0   |               |                    |

**Oletteko saaneet talous- ja velkaneuvontaa teille asetetun ratkaisun jälkeenkin?**

|         |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | kyllä, säännöllisesti | 3         | 4,5     | 5,1           | 5,1                |
|         | kyllä, tarvittaessa   | 29        | 43,9    | 49,2          | 54,2               |
|         | ei                    | 27        | 40,9    | 45,8          | 100,0              |
|         | Total                 | 59        | 89,4    | 100,0         |                    |
| Missing | System                | 7         | 10,6    |               |                    |
| Total   |                       | 66        | 100,0   |               |                    |

**Kouluarvosana palvelusta**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 4,0    | 2         | 3,0     | 3,1           | 3,1                |
|         | 6,0    | 3         | 4,5     | 4,6           | 7,7                |
|         | 7,0    | 1         | 1,5     | 1,5           | 9,2                |
|         | 8,0    | 9         | 13,6    | 13,8          | 23,1               |
|         | 8,5    | 2         | 3,0     | 3,1           | 26,2               |
|         | 9,0    | 26        | 39,4    | 40,0          | 66,2               |
|         | 9,5    | 2         | 3,0     | 3,1           | 69,2               |
|         | 10,0   | 20        | 30,3    | 30,8          | 100,0              |
|         | Total  | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 1         | 1,5     |               |                    |
| Total   |        | 66        | 100,0   |               |                    |

## Kouluarvosanat luokiteltuina

|         |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Arvosana 4  | 2         | 3,0     | 3,1           | 3,1                |
|         | Arvosana 6  | 3         | 4,5     | 4,6           | 7,7                |
|         | Arvosana 7  | 1         | 1,5     | 1,5           | 9,2                |
|         | Arvosana 8  | 9         | 13,6    | 13,8          | 23,1               |
|         | Arvosana 9  | 28        | 42,4    | 43,1          | 66,2               |
|         | Arvosana 10 | 22        | 33,3    | 33,8          | 100,0              |
|         | Total       | 65        | 98,5    | 100,0         |                    |
| Missing | System      | 1         | 1,5     |               |                    |
| Total   |             | 66        | 100,0   |               |                    |

## Frekvenssijakaumat/Sidosryhmätyytyväisyyskysely

**Sukupuoli**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | nainen | 36        | 76,6    | 78,3          | 78,3               |
|         | mies   | 10        | 21,3    | 21,7          | 100,0              |
|         | Total  | 46        | 97,9    | 100,0         |                    |
| Missing | System | 1         | 2,1     |               |                    |
| Total   |        | 47        | 100,0   |               |                    |

**Koulutuksenne**

|         |                            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ammattitutkinto            | 25        | 53,2    | 54,3          | 54,3               |
|         | alempi korkeakoulututkinto | 9         | 19,1    | 19,6          | 73,9               |
|         | ylempi korkeakoulututkinto | 8         | 17,0    | 17,4          | 91,3               |
|         | Jokin muu, mikä?           | 4         | 8,5     | 8,7           | 100,0              |
|         | Total                      | 46        | 97,9    | 100,0         |                    |
| Missing | System                     | 1         | 2,1     |               |                    |
| Total   |                            | 47        | 100,0   |               |                    |

**Sukupuoli \* Koulutuksenne Crosstabulation**

Count

|           |        | Koulutuksenne   |                                 |                                 |                       | Total |
|-----------|--------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------|
|           |        | ammattitutkinto | alempi korkea-<br>koulututkinto | ylempi korkea-<br>koulututkinto | Jokin muu, mi-<br>kä? |       |
| Sukupuoli | nainen | 23              | 8                               | 2                               | 3                     | 36    |
|           | mies   | 2               | 1                               | 6                               | 1                     | 10    |
| Total     |        | 25              | 9                               | 8                               | 4                     | 46    |

**Työnantajanne**

|         |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|---|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | käräjäoikeus                            | 9         | 19,1    | 19,6          | 19,6                    |
|         | ulosotto                                | 9         | 19,1    | 19,6          | 39,1                    |
|         | asianajotoimisto/itsenäinen<br>yrittäjä | 5         | 10,6    | 10,9          | 50,0                    |
|         | seurakunta                              | 14        | 29,8    | 30,4          | 80,4                    |
|         | edunvalvonta/valtio                     | 9         | 19,1    | 19,6          | 100,0                   |
|         | Total                                   | 46        | 97,9    | 100,0         |                         |
| Missing | System                                  | 1         | 2,1     |               |                         |
| Total   |   | 47        | 100,0   |               |                         |

**ammattiasemanne**

|         |                                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|--------------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | käräjätuomari/notaari          | 2         | 4,3     | 4,3           | 4,3                     |
|         | sihteeri                       | 14        | 29,8    | 30,4          | 34,8                    |
|         | diakoni                        | 13        | 27,7    | 28,3          | 63,0                    |
|         | selvittäjä/asianajaja/lakimies | 4         | 8,5     | 8,7           | 71,7                    |
|         | kihlakunnan ulosottomies       | 5         | 10,6    | 10,9          | 82,6                    |
|         | yleinen edunvalvoja            | 6         | 12,8    | 13,0          | 95,7                    |
|         | Jokin muu, mikä?               | 2         | 4,3     | 4,3           | 100,0                   |
|         | Total                          | 46        | 97,9    | 100,0         |                         |
| Missing | System                         | 1         | 2,1     |               |                         |
| Total   |                                | 47        | 100,0   |               |                         |

**Sukupuoli \* ammattiasemanne Crosstabulation**

Count

|       |        | ammattiasemanne                 |          |         |  |                             |                        | Total |                     |
|-------|--------|---------------------------------|----------|---------|--|-----------------------------|------------------------|-------|---------------------|
|       |        | käräjä-<br>tuoma-<br>ri/notaari | sihteeri | diakoni | selvittäjä/<br>asianajaja/<br>lakimies | kihlakunnan<br>ulosottomies | yleinen<br>edunvalvoja |       | Jokin muu,<br>mikä? |
| Suku- | nainen | 1                               | 13       | 13      | 0                                      | 2                           | 6                      | 1     | 36                  |
| puoli | mies   | 1                               | 1        | 0       | 4                                      | 3                           | 0                      | 1     | 10                  |
| Total |        | 2                               | 14       | 13      | 4                                      | 5                           | 6                      | 2     | 46                  |

**työkokemus**

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid   | 0-10 vuotta  | 14        | 29,8    | 31,1          | 31,1                    |
|         | 11-20 vuotta | 19        | 40,4    | 42,2          | 73,3                    |
|         | 21-30 vuotta | 8         | 17,0    | 17,8          | 91,1                    |
|         | 31-40 vuotta | 4         | 8,5     | 8,9           | 100,0                   |
|         | Total        | 45        | 95,7    | 100,0         |                         |
| Missing | System       | 2         | 4,3     |               |                         |
| Total   |              | 47        | 100,0   |               |                         |

**Kuinka tiiviisti olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan?**

|       |                                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Per-<br>cent |
|-------|---------------------------------------|-----------|---------|---------------|-------------------------|
| Valid | vähintään kerran kuussa               | 15        | 31,9    | 31,9          | 31,9                    |
|       | 2-3 kuukauden välein                  | 9         | 19,1    | 19,1          | 51,1                    |
|       | 4-5 kuukauden välein                  | 6         | 12,8    | 12,8          | 63,8                    |
|       | 6 kuukauden välein tai har-<br>vemmin | 17        | 36,2    | 36,2          | 100,0                   |
|       | Total                                 | 47        | 100,0   | 100,0         |                         |



**Millä tavalla olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan? Puhelimitse**

|         |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | puhelimitse | 35        | 74,5    | 100,0         | 100,0              |
| Missing | System      | 12        | 25,5    |               |                    |
| Total   |             | 47        | 100,0   |               |                    |

**Millä tavalla olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan? Sähköpostitse**

|         |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | sähköpostitse | 18        | 38,3    | 100,0         | 100,0              |
| Missing | System        | 29        | 61,7    |               |                    |
| Total   |               | 47        | 100,0   |               |                    |

**Millä tavalla olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan? Telefaksilla**

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | telefaksilla | 12        | 25,5    | 100,0         | 100,0              |
| Missing | System       | 35        | 74,5    |               |                    |
| Total   |              | 47        | 100,0   |               |                    |

**Millä tavalla olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan? Kirjeitse**

|         |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | kirjeitse | 17        | 36,2    | 100,0         | 100,0              |
| Missing | System    | 30        | 63,8    |               |                    |
| Total   |           | 47        | 100,0   |               |                    |

**Millä tavalla olette yhteydessä Kainuun talous- ja velkaneuvontaan? Henkilökohtaisesti**

|         |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | henkilökohtaisesti | 4         | 8,5     | 100,0         | 100,0              |
| Missing | System             | 43        | 91,5    |               |                    |
| Total   |                    | 47        | 100,0   |               |                    |

**Talous- ja velkaneuvonnasta saatava tieto on selkeää**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | jokseenkin eri mieltä    | 6         | 12,8    | 13,3          | 13,3               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 9         | 19,1    | 20,0          | 33,3               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 23        | 48,9    | 51,1          | 84,4               |
|         | täysin samaa mieltä      | 7         | 14,9    | 15,6          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Talous- ja velkaneuvonnasta tulevaan tietoon voi luottaa**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | jokseenkin eri mieltä    | 6         | 12,8    | 13,3          | 13,3               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 10        | 21,3    | 22,2          | 35,6               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 17        | 36,2    | 37,8          | 73,3               |
|         | täysin samaa mieltä      | 12        | 25,5    | 26,7          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

## Koen neuvontapalvelun luotettavana

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | jokseenkin eri mieltä    | 4         | 8,5     | 8,9           | 8,9                |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 12        | 25,5    | 26,7          | 35,6               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 20        | 42,6    | 44,4          | 80,0               |
|         | täysin samaa mieltä      | 9         | 19,1    | 20,0          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

## Talous- ja velkaneuvonta toimii asiantuntevasti

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 2         | 4,3     | 4,4           | 4,4                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 6         | 12,8    | 13,3          | 17,8               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 12        | 25,5    | 26,7          | 44,4               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 15        | 31,9    | 33,3          | 77,8               |
|         | täysin samaa mieltä      | 10        | 21,3    | 22,2          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

## Talous- ja velkaneuvonta toimii tehokkaasti

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 2         | 4,3     | 4,4           | 4,4                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 8         | 17,0    | 17,8          | 22,2               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 17        | 36,2    | 37,8          | 60,0               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 14        | 29,8    | 31,1          | 91,1               |
|         | täysin samaa mieltä      | 4         | 8,5     | 8,9           | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Palvelu on asiallista**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 1         | 2,1     | 2,2           | 2,2                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 8         | 17,0    | 17,8          | 20,0               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 10        | 21,3    | 22,2          | 42,2               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 14        | 29,8    | 31,1          | 73,3               |
|         | täysin samaa mieltä      | 12        | 25,5    | 26,7          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Saan riittävästi tietoa neuvonnan toiminnasta**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 2         | 4,3     | 4,4           | 4,4                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 7         | 14,9    | 15,6          | 20,0               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 13        | 27,7    | 28,9          | 48,9               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 19        | 40,4    | 42,2          | 91,1               |
|         | täysin samaa mieltä      | 4         | 8,5     | 8,9           | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

## Tieto on ajantasaista

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | jokseenkin eri mieltä    | 9         | 19,1    | 20,0          | 20,0               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 12        | 25,5    | 26,7          | 46,7               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 17        | 36,2    | 37,8          | 84,4               |
|         | täysin samaa mieltä      | 7         | 14,9    | 15,6          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

## Yhteistyö talous- ja velkaneuvonnan kanssa on sujuvaa

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 1         | 2,1     | 2,2           | 2,2                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 8         | 17,0    | 17,8          | 20,0               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 12        | 25,5    | 26,7          | 46,7               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 14        | 29,8    | 31,1          | 77,8               |
|         | täysin samaa mieltä      | 10        | 21,3    | 22,2          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Toiminta on puolueetonta**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | jokseenkin eri mieltä    | 8         | 17,0    | 17,8          | 17,8               |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 12        | 25,5    | 26,7          | 44,4               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 16        | 34,0    | 35,6          | 80,0               |
|         | täysin samaa mieltä      | 9         | 19,1    | 20,0          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Talous- ja velkaneuvonnan ja sidosryhmien välistä tiedonkulkua tulee tehostaa**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 1         | 2,1     | 2,2           | 2,2                |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 12        | 25,5    | 26,7          | 28,9               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 20        | 42,6    | 44,4          | 73,3               |
|         | täysin samaa mieltä      | 12        | 25,5    | 26,7          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Sidosryhmäyhteistyötä tulisi lisätä**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | jokseenkin eri mieltä    | 2         | 4,3     | 4,4           | 4,4                |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 15        | 31,9    | 33,3          | 37,8               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 20        | 42,6    | 44,4          | 82,2               |
|         | täysin samaa mieltä      | 8         | 17,0    | 17,8          | 100,0              |
|         | Total                    | 45        | 95,7    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 2         | 4,3     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |

**Sidosryhmäyhteistyön toimivuutta tulisi arvioida**

|         |                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | täysin eri mieltä        | 1         | 2,1     | 2,3           | 2,3                |
|         | jokseenkin eri mieltä    | 2         | 4,3     | 4,5           | 6,8                |
|         | ei samaa eikä eri mieltä | 17        | 36,2    | 38,6          | 45,5               |
|         | jokseenkin samaa mieltä  | 15        | 31,9    | 34,1          | 79,5               |
|         | täysin samaa mieltä      | 9         | 19,1    | 20,5          | 100,0              |
|         | Total                    | 44        | 93,6    | 100,0         |                    |
| Missing | System                   | 3         | 6,4     |               |                    |
| Total   |                          | 47        | 100,0   |               |                    |